



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III - खण्ड 4  
PART III-Section 4प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITYसं. 176]  
No. 176]नई दिल्ली, शुक्रवार, अगस्त 31, 2007/भाद्र 9, 1929  
NEW DELHI, FRIDAY, AUGUST 31, 2007/BHADRA 9, 1929

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 31 अगस्त, 2007

डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं

(सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007

(2007 का संख्यांक 8)

फा. सं. 4-55/2007-बी एंड सीएस.-भारत सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग) की अधिसूचना सं. 39 जो, -

- (क) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण की धारा 2 की उप-धारा (1) के खंड (ट) के परंतुक तथा धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (घ) के अंतर्गत केन्द्रीय सरकार में निहित शक्तियों का प्रयोग करते हुए जारी की गई थी, तथा
- (ख) भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में अधिसूचना दिनांक 9 जनवरी, 2004 की संख्या का.आ. 44(अ) और 45(अ) के तहत प्रकाशित हुई थी,

के साथ पठित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:-

## अध्याय I

### प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ :- (1) इन विनियमों को डायरेक्ट-टु-होम सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 कहा जाएगा।

(2) ये 1 दिसम्बर, 2007 को प्रवृत्त होंगे।

2. परिभाषाएं:-इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,-

(क) "अधिनियम" से भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) अभिप्रेत है;

- (ख) "प्राधिकरण" से अभिप्रेत है भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 3 की उप-धारा (1) के अंतर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण;
- (ग) "प्रसारक" से अभिप्रेत है कोई व्यक्ति जिसमें शामिल है कोई समष्टि, व्यक्तियों का समूह, निगमित निकाय, फर्म अथवा कोई संगठन अथवा निकाय, जो प्रोग्रामिंग सेवाएं प्रदान कर रहा है तथा इसमें शामिल है उसकी प्राधिकृत वितरण एजेंसियां;
- (घ) "कॉल सेंटर" से अभिप्रेत है विनियम 13 के उप-विनियम (1) के अधीन डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा टेलीफोन अथवा इलेक्ट्रॉनिक साधनों अथवा किसी अन्य साधन के माध्यम से इसके डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स के सेवा पंजीकरण के अनुरोधों, प्रश्नों के उत्तरों, शिकायतों को दर्ज करने तथा शिकायतों के निवारण के लिए स्थापित कोई विभाग या कोई अनुभाग या कोई सुविधा;
- (ङ) "वाणिज्यिक सब्सक्राइबर" से अभिप्रेत है ऐसा सब्सक्राइबर जो उसके द्वारा सेवा प्रदाता को बनाए गए ऐसे स्थान पर कार्यक्रम सेवा प्राप्त करता है, तथा वह अपने ग्राहकों, उपभोक्ताओं, सदस्यों अथवा ऐसे स्थान तक पहुंच रखने वाले व्यक्तियों के किसी अन्य वर्ग या समूह के लाभ के लिए ऐसी सेवा के सिगनलों का प्रयोग करता है;
- (च) "डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर" से अभिप्रेत है किसी डायरेक्ट-टु-होम सेवा को प्राप्त करने में समर्थ बनाने के लिए सब्सक्राइबर के परिसरों में स्थापित अवयव एवं उपांग तथा इसमें शामिल है डायरेक्ट-टु-होम सेट टॉप बॉक्स, सेट टॉप बॉक्स के लिए रिमोट कंट्रोल और डिश एंटीना;
- (छ) "डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक" से अभिप्रेत है ऐसा प्रचालक जिसे किसी मध्यस्थ, जैसे केबल ऑपरेटर अथवा टीवी चैनलों का कोई अन्य वितरक, के माध्यम से संप्रेषण बिना एक उपग्रह प्रणाली का प्रयोग करके सब्सक्राइबर्स के परिसरों को सीधे बहु-चैनल टीवी कार्यक्रमों के वितरण के लिए केन्द्रीय सरकार द्वारा लाइसेंस दिया गया है;
- (ज) "डायरेक्ट-टु-होम सेवा" से अभिप्रेत है किसी मध्यस्थ, जैसे केबल ऑपरेटर अथवा टीवी चैनलों का कोई अन्य वितरक, के माध्यम से संप्रेषण बिना एक उपग्रह प्रणाली का प्रयोग करके सब्सक्राइबर्स के परिसरों को सीधे टीवी सिगनल प्रदान कर बहु-चैनल टीवी कार्यक्रमों का वितरण;
- (झ) "डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर" से अभिप्रेत है ऐसा सब्सक्राइबर जो डायरेक्ट-टु-होम सेवा के सिगनल प्राप्त करता है;
- (ञ) "टीवी चैनलों के वितरक" से अभिप्रेत है कोई व्यक्ति जिसमें कोई समष्टि, व्यक्तियों का समूह, सार्वजनिक या निगमित निकाय, फर्म या कोई संगठन या ऐसा निकाय शामिल है जो केबल के माध्यम से या अंतरिक्ष के माध्यम से इलेक्ट्रोमैग्नेटिक तरंगों द्वारा टीवी चैनलों को पुनः प्रेषित करता है, जिन्हें आम जनता द्वारा प्रत्यक्षतः अथवा अप्रत्यक्षतः रूप से प्राप्त करना आशयित है, तथा ऐसे व्यक्ति में शामिल है, परंतु सीमित नहीं है, केबल ऑपरेटर, डायरेक्ट-टु-होम ऑपरेटर, मल्टी सिस्टम ऑपरेटर, हैड एंड्स इन द स्काई ऑपरेटर, तथा इंटरनेट प्रोटोकॉल टेलीविजन सेवा प्रदान करने वाला कोई सेवा प्रदाता;
- (ट) "डायरेक्ट-टु-होम सेट टॉप बॉक्स" से अभिप्रेत है ऐसा उपकरण,—
- (i) जो टेलीविजन से जुड़ा है, अथवा उसका एक भाग है; अथवा
  - (ii) जो डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्राप्त करने तथा चैनलों को देखने की अनुमति प्रदान करता है;
- (ठ) "इंटरनेट प्रोटोकॉल टेलीविजन सेवा" से अभिप्रेत है एक अथवा अधिक सेवा प्रदाताओं के अनावृत्त नेटवर्क पर इंटरनेट प्रोटोकॉल का प्रयोग करते हुए एड्रेसेबल मोड में मल्टी चैनल टीवी कार्यक्रमों का वितरण;
- (ड) "नियमावली" से अभिप्रेत है विनियम 21 के उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट प्रक्रिया नियमावली;
- (ढ) "नोडल अधिकारी" से अभिप्रेत है डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा विनियम 16 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत नियुक्त अथवा मनोनीत अधिकारी;
- (ण) "साधारण सब्सक्राइबर" से अभिप्रेत है कोई सब्सक्राइबर जो सेवा प्रदाता से कार्यक्रम सेवा प्राप्त करता है और उसका अपने घरेलू प्रयोजनों के लिए प्रयोग करता है;
- (त) 'पे-चैनल' से अभिप्रेत है ऐसा चैनल जिसके लिए केबल के माध्यम से या अंतरिक्ष के माध्यम से इलेक्ट्रोमैग्नेटिक

तरंगों द्वारा सिगनलों के ऐसे रि-ट्रांसमिशन के लिए प्रसारक से चैनल के सिगनल प्राप्त करने वाले व्यक्ति द्वारा प्रसारक को शुल्क का भुगतान किया जाता है, जिसका आशय सामान्य जनता द्वारा प्रत्यक्ष रूप से अथवा अप्रत्यक्ष रूप से प्राप्त करना है।

(प) "कार्यक्रम" से कोई टेलीविजन प्रसारण अभिप्रेत है तथा इसमें शामिल है—

(i) वीडियो कैसेट रिकॉर्डरों अथवा वीडियो कैसेट प्लेयर्स के माध्यम से फिल्मों, वृत्तचित्रों, नाटकों, विज्ञापनों तथा धारावाहिकों का प्रदर्शन;

(ii) कोई श्रव्य अथवा दृश्य अथवा श्रव्य-दृश्य सजीव प्रदर्शन अथवा प्रस्तुतीकरण, तथा "कार्यक्रम सेवा" अभिव्यक्ति का अर्थ तदनुसार निकाला जाएगा;

(ड) "विनियम" से अभिप्रेत है डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007;

(छ) "अनुसूची" से इन विनियमों के साथ संलग्न अनुसूची अभिप्रेत है;

(न) "सब्सक्राइबर" से ऐसा व्यक्ति अभिप्रेत है जो उसके द्वारा सेवा प्रदाता को बताए गए किसी स्थान पर सिगनलों को किसी अन्य व्यक्ति को ट्रांसमिट किए बिना सेवा प्रदाता के सिगनल प्राप्त करता है तथा इसमें शामिल हैं साधारण सब्सक्राइबर और वाणिज्यिक सब्सक्राइबर, जब तक कि उन्हें विशेष रूप से हटाया न गया हो।

(प) इस आदेश में प्रयुक्त किए गए किंतु परिभाषित नहीं किए गए और अधिनियम में या केबल टेलीविजन नेटवर्क (विनियम) अधिनियम, 1995 और इसके तहत बनाए गए नियमों और अन्य विनियमों में परिभाषित किए गए अन्य सभी शब्दों और अभिव्यक्तियों का अर्थ वही होगा जो उन्हें, यथास्थिति, उन अधिनियमों या नियमों या अन्य विनियमों, में क्रमशः निर्दिष्ट किया गया है।

## अध्याय II

डायरेक्ट-टु-होम सेवा, इसका कनेक्शन, विच्छेदन, अंतरण और स्थानांतरण

3. डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्रदान करने वाले प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक का दायित्व :— प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्रदान करने के लिए अपेक्षित आवश्यकताओं की पूर्ति पर, इसके लिए अनुरोध करने वाले प्रत्येक व्यक्ति को, गैर-भेदभावपूर्ण आधार पर, तकनीकी और प्रचालनात्मक व्यवहार्यता के अधीन डायरेक्ट-टु-होम सेवा उपलब्ध कराएगा।

4. सीधी खरीद अथवा किराया खरीद अथवा किराए पर डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर प्रदान करने का विकल्प :— (1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक विनियम 5 के अधीन अनुरोध करने वाले प्रत्येक व्यक्ति को, सीधी खरीद आधार पर अथवा किराया खरीद आधार पर अथवा किराया आधार पर, यथालागू भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा निर्धारित भारतीय मानक के अनुरूप, डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर उपलब्ध कराने के लिए निम्न के अनुसार विकल्प देगा,—

(क) इस संबंध में प्राधिकरण द्वारा बनाई गई किसी स्कीम, यदि कोई है, के अनुरूप;

(ख) यदि खंड (क) में यथानिर्दिष्ट ऐसी कोई स्कीम प्राधिकरण द्वारा नहीं बनाई गई हो, तो डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक अथवा इस संबंध में उसकी ओर से प्राधिकृत किए गए उसके एजेंट द्वारा बनाई गई स्कीमों के अनुरूप तथा ऐसी स्कीमों में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्न के लिए उपबंध होगा, अर्थात् :—

(i) किशतों के विवरणों के साथ किराया खरीद की अवधि;

(ii) किराया खरीद अथवा किराया स्कीम की अवधि के दौरान किराया खरीद स्कीम अथवा किराया स्कीम के अंतर्गत अर्जित किए गए डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर की मरम्मत और अनुस्क्षण के लिए किसी प्रभार का देय न होना;

परंतु यह कि यह उप-विनियम उस मामले में लागू नहीं होगा जहां यह पाया जाता है कि डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर के साथ छेड़-छाड़ की गई है।

(iii) किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को किराया खरीद की अवधि पूर्ण होने से पूर्व डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर की वापसी के लिए निबंधन एवं शर्तें;

(iv) डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर की वापसी के मामले में उपयुक्त एवं युक्तिसंगत समायोजनों के पश्चात् प्रतिभूति जमा अथवा अग्रिम भुगतान, यदि कोई है, की वापसी :

प्रस्तुत यह कि यदि किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को इन विनियमों के प्रारंभ होने से पूर्व उपलब्ध कराए गए डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर, यथा लागू भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा स्थापित भारतीय मानक के अनुरूप नहीं है, तो डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक इन विनियमों के प्रारंभ होने के सात दिनों के भीतर, बिना किसी अतिरिक्त प्रभार के, ऐसे प्रारंभ से पूर्व उपलब्ध कराए गए डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर को, यथालागू भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा स्थापित मानक के अनुरूप डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर से बदलेगा।

(2) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर के लिए उस उपधारा के अंतर्गत अनुरोध करने वाले व्यक्ति को यह उपलब्ध कराने के लिए तीन विकल्प देगा, अर्थात् (क) सीधी खरीद आधार पर, (ख) किराया खरीद आधार पर और (ग) किराया आधार पर, जैसा कि उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट किया गया है।

5. डायरेक्ट-टु-होम कनेक्शन, कनेक्शन-विच्छेद अथवा स्थानांतरण के लिए पद्धति:— (1) डायरेक्ट-टु-होम का कनेक्शन, कनेक्शन-विच्छेद अथवा कनेक्शन का स्थानांतरण चाहने वाला कोई व्यक्ति, ऐसे प्रपत्र में, जोकि डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाए, डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को दो प्रतियों में आवेदन करेगा तथा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा ऐसा आवेदन ऐसे व्यक्ति को उपलब्ध कराया जाएगा।

(2) उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट आवेदन के प्रपत्र में अन्य बातों के अलावा निम्नलिखित जानकारी अंतर्विष्ट होगी, अर्थात्:—

- (i) आवेदक का नाम, पता और टेलीफोन नम्बर;
- (ii) डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर के प्रावधान के लिए स्कीमों के विवरण;
- (iii) अंशदान पैकेजों के विवरण जिनमें अन्य बातों के अलावा सभी चैनलों तथा मूल्यवर्धित सेवाओं, यदि कोई है, के नम्बर एवं नाम दिए गए हों;
- (iv) प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों के विवरण;
- (v) भुगतान के निबंधन एवं शर्तों के विवरण।

(3) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, डायरेक्ट-टु-होम सेवा के कनेक्शन के लिए किसी व्यक्ति द्वारा सभी दृष्टि से पूर्ण, दो प्रतियों में आवेदन प्राप्त होने पर, उन्हें एक विशेष उपभोक्ता पहचान संख्या प्रदान करेगा तथा उसके डायरेक्ट-टु-होम सेवा के अंशदान के समय नियमावली की एक प्रति उपलब्ध कराएगा।

(4) आवेदक द्वारा प्रस्तुत की गई समस्त जानकारी गुप्त रखी जाएगी।

(5) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, —

- (क) डायरेक्ट-टु-होम सेवा की स्थापना के स्थान में स्थानांतरण, एक डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर से दूसरे को उक्त सेवा के अंतरण, डायरेक्ट-टु-होम सेवा के विच्छेद अथवा पुनःबहाली के अनुरोधों का निपटान करने के लिए पद्धतियाँ तैयार करेगा;
- (ख) वह अधिकतम समय-सीमा निर्दिष्ट करेगा जिसके भीतर उक्त खंड (क) में निर्दिष्ट अनुरोध पूरा किया जाएगा तथा ऐसी समय-सीमा, तकनीकी व्यवहार्यता के अधीन, किसी भी दशा में, ऐसा अनुरोध किए जाने की तारीख से पांच कार्यदिवसों से अधिक नहीं होगी।

6. किसी चैनल का प्रदर्शन केवल नोटिस के पश्चात् रोकना:—(1) कोई भी डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को पूर्व सूचना दिए बिना किसी चैनल का प्रसारण समाप्त अथवा प्रदर्शन विच्छेदित नहीं करेगा।

(2) उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट नोटिस को व्यापक रूप से प्रकाशित किया जाएगा।

(3) उप-विनियम (1) में अंतर्विष्ट कोई भी बात ऐसे मामले में लागू नहीं होगी जब किसी चैनल के प्रदर्शन का विच्छेदन मौसम की खराबी अथवा प्राकृतिक आपदाओं अथवा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक के नियंत्रण से बाहर के कारणों से हुआ हो।

7. किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को डायरेक्ट-टु-होम सेवा का विच्छेद:—(1) इन विनियमों में अन्यथा उपबोधित किए गए के सिवाए, कोई डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक ऐसे विच्छेदन के लिए कारणों को दर्शाते हुए पूर्व नोटिस दिए बिना अपने डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की डायरेक्ट-टु-होम सेवा को विच्छेदित नहीं करेगा।

(2) उप-विनियम (1) के उपबंध प्री-पेड आधार पर प्रदान की गई डायरेक्ट-टु-होम सेवा पर लागू नहीं होंगे जो प्री-पेड आधार पर ऐसी सेवा प्रदान करने के लिए शेष राशि की गैर-उपलब्धता के कारण समाप्त कर दी गई है।

(3) यदि डायरेक्ट-टु-होम सेवा उपचारात्मक अनुरक्षण को सुकर बनाने के प्रयोजन के लिए विच्छेदित करनी अपेक्षित है, तो सब्सक्राइबर को पूर्व नोटिस दिया जाएगा जिसमें सेवा को पुनः प्रारंभ करने की प्रत्याशित तारीख दर्शायी गयी होगी।

8. डायरेक्ट-टु-होम सेट टॉप बॉक्सों को अशक्त करने का प्रतिषेध :—यदि डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की कोई राशि (ऐसे प्रचालक के डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर की किराया खरीद स्कीम की किश्तों अथवा किराए की शेष राशि के लिए किसी देय राशि सहित) किसी डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक के प्रति देय नहीं है, तो ऐसा प्रचालक ऐसे सब्सक्राइबर के डायरेक्ट-टु-होम सेट टॉप बॉक्स को अशक्त नहीं करेगा, जो ऐसे डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा प्रदान की गई डायरेक्ट-टु-होम सेवाओं का विकल्प अथवा उन्हें लेना जारी नहीं रखना चाहता है तथा जो दूरदर्शन अथवा किसी अन्य डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक की डायरेक्ट-टु-होम सेवाओं को देखने के लिए डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर का प्रयोग करता है अथवा प्रयोग करने का आशय रखता है।

9. छह माह के लिए डायरेक्ट-टु-होम सेवा के लिए अंशदान में कोई वृद्धि नहीं :—(1) कोई डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक ऐसे अंशदान पैकेज में सब्सक्राइबर के नामांकन की तारीख से न्यूनतम छह माह की अवधि के लिए डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के नुकसान के लिए, उसके द्वारा प्रदान किए गए अंशदायी पैकेज के लिए देय प्रभारों में वृद्धि अथवा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के नुकसान के लिए प्रभारों में परिवर्तन नहीं करेगा।

(2) उप-विनियम (1) के उपबंध किसी डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को उस उप-विनियम में निर्दिष्ट छह माह की अवधि के भीतर डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के लाम के लिए अंशदान पैकेज के मूल्य में कमी करने से निवारित नहीं करेगा;

(3) उप-विनियम (1) में अंतर्विष्ट कोई भी बात किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को, उस उप-विनियम में निर्दिष्ट छह माह की अवधि के दौरान, ऐसे डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा अथवा किसी अन्य डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा प्रदान किए गए किसी अन्य अंशदान पैकेज के लिए विकल्प देने से निवारित नहीं करेगी।

10. डायरेक्ट-टु-होम सेवा के विच्छेदित रहने के दौरान कोई प्रभार उदग्रहीत न किया जाना :—किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा उस अवधि के संबंध में कोई प्रभार (डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर के संबंध में प्रभार के अलावा) ऐसी सेवाओं को प्रारंभ करने के लिए पुनः बहाली प्रभार अथवा देय नहीं होगा, जब डायरेक्ट-टु-होम सेवाएं प्रचालक द्वारा उसकी ओर से अथवा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के अनुरोध पर अथवा किसी अन्य कारण से विच्छेदित की गई हों।

### अध्याय III

#### डायरेक्ट-टु-होम सेवा के लिए बिलिंग

11. पोस्टपेड डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के लिए बिलिंग :—प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक अपने उन सब्सक्राइबरों को बिल जारी करेगा, जो पोस्टपेड आधार पर डायरेक्ट-टु-होम सेवा के लिए विकल्प देते हैं, और ऐसे बिलों में निम्नलिखित निर्दिष्ट किया जाएगा, —

(क) ऐसे पैकेज के लिए प्रभार;

(ख) ऐसे सब्सक्राइबर द्वारा प्रयोग की गई मूल्यवर्धित सेवाओं के लिए प्रभार;

(ग) डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर के लिए प्रभार;

(घ) लागू करों की प्रकृति और दर;

12. प्री-पेड डायरेक्ट-टु-होम के संबंध में प्रयोग विवरण उपलब्ध कराना :—(1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, किसी डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर से अनुरोध प्राप्त होने पर, जिसे डायरेक्ट-टु-होम प्री-पेड सेवा प्रदान की गई है, सब्सक्राइबर को, युक्तिसंगत लागत पर, मदवार प्रयोग प्रभार के संबंध में जानकारी की आपूर्ति करेगा जिसमें डायरेक्ट-टु-होम सेवा का वास्तविक प्रयोग दर्शाया गया हो।

(2) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट जानकारी, उस माह से तत्काल पूर्व वाले पूर्ववर्ती छह माह की अवधि के लिए प्रदान करेगा, जिस माह को उक्त उप-विनियम के अधीन सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध किया गया है।

### अध्याय IV

#### कॉल सेंटरों द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की शिकायतों का निवारण

13. कॉल सेंटर की स्थापना :—(1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, इन विनियमों के प्रारंभ होने की तारीख को अथवा उससे पूर्व, डायरेक्ट-टु-होम सेवा के अनुरोधों को दर्ज करने, प्रश्नों का उत्तर देने, शिकायतों को

दर्ज करने तथा अपने डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स की शिकायतों का निवारण करने के लिए एक अथवा अधिक कॉल सेंटर स्थापित करेगा तथा ऐसा कॉल सेंटर इससे डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स के लिए एक सप्ताह में सभी दिवसों को चौबीस घंटे खुला होगा:

परंतु यह कि कोई डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, जिसे इन विनियमों के प्रारंभ होने के पश्चात् लाइसेंस प्रदान किया गया है, अपने प्रचालनों के प्रारंभ होने से पूर्व अथवा साथ-साथ ऐसा एक अथवा अधिक कॉल सेंटर स्थापित करेगा।

(2) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक अपने कॉल सेंटरों पर, बुनियादी टेलीफोन अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन नम्बर विनिर्धारित अथवा आवंटित अथवा स्थापित करेगा जिनकी पर्याप्त लाइनें अथवा कनेक्शन होंगे, जिन्हें यथास्थिति, "शुल्क रहित नंबर" अथवा "उपभोक्ता सहायता नंबर" अथवा "हैल्प लाइन नंबर" अथवा "विशेष नंबर" कहा जाएगा ताकि इन विनियमों की अनुसूची में निर्दिष्ट बेंचमार्कों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके।

(3) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक यह सुनिश्चित करेगा कि इसके डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर से, यथास्थिति, "शुल्क रहित नंबर" अथवा "उपभोक्ता सहायता नंबर" अथवा "हैल्प लाइन नंबर" अथवा "विशेष नंबर" पर की गई कॉलों के लिए कोई कॉल प्रभार उद्ग्रहीत अथवा देय नहीं किया गया है।

(4) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक अपने कॉल सेंटरों की स्थापना पर तत्काल ऐसे कॉल सेंटरों के बारे में व्यापक प्रचार-प्रसार करेगा।

14. कॉल सेंटरों द्वारा अनुरोध अथवा शिकायतों के निपटान के लिए पद्धति :- प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक यह सुनिश्चित करेगा कि इसके डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर से डायरेक्ट-टु-होम सेवा से संबंधित, यथास्थिति, किसी अनुरोध अथवा शिकायत के प्राप्त होने पर, कॉल सेंटर, तत्काल एक विशेष पहचान संख्या, जिसे डॉक्रेट संख्या कहा जाएगा, को आवंटित कर इसके डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के अनुरोधों अथवा प्रश्नों अथवा शिकायतों को दर्ज करेगा तथा इसके बारे में डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को सूचित करेगा।

15. कॉल सेंटरों द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की शिकायत के निवारण के लिए समय-सीमा :- (1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा किए गए सभी अनुरोधों अथवा प्रश्नों के निवारण अथवा सभी शिकायतों के निवारण के लिए यथासंभव शीघ्र सभी कदम उठाएगा:

परंतु यह कि -

(क) डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स द्वारा समस्त सिगनलों के गैर-प्राप्ति (मौसम की खराबी अथवा प्राकृतिक आपदाओं के कारण कारित व्यवधान को छोड़कर) से संबंधित शिकायतों के मामले में, ऐसी सभी शिकायतों में से न्यूनतम नब्बे प्रतिशत शिकायतों का निवारण शिकायत प्राप्त होने के चौबीस घंटे की अवधि के भीतर कर दिया जाएगा तथा सिगनल बहाल कर दिया जाएगा;

(ख) डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा शिकायतों (सिगनलों की गैर-प्राप्ति को छोड़कर) के मामले में, ऐसी सभी शिकायतों में से न्यूनतम नब्बे प्रतिशत शिकायतों का निवारण शिकायत प्राप्त होने के अड़तालीस घंटों के भीतर कर दिया जाएगा;

(2) उप-विनियम (1) के परंतुक के खंड (क) और (ख) में निर्दिष्ट कोई भी शिकायत पांच दिन से अधिक लंबित पड़ी नहीं रहेगी :

परंतु यह और कि ऐसे अनुरोधों अथवा शिकायतों का, जो -

(क) सुदूरवर्ती अथवा पर्वतीय खंडों अथवा पर्वतीय क्षेत्रों अथवा दूरवर्ती ग्रामीण क्षेत्रों संबंधित हों;

(ख) मौसम की खराबी के कारण घटित हुई हों,

यथासंभव शीघ्र निराकरण अथवा निवारण किया जाएगा, जैसा भी व्यवहार्य हो।

(3) यदि डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट अवधि के भीतर शिकायत का निवारण करने में असफल रहता है, तो वह, तत्समय प्रवृत्त किसी विधि के अंतर्गत डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स को प्रदान किए गए किसी अन्य अधिकार का पूर्वाग्रह किए बगैर, डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को उस अवधि के लिए आनुपातिक छूट प्रदान करेगा जिसके दौरान ऐसी शिकायतों का निवारण नहीं हुआ है तथा ऐसी अवधि की गणना उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट पांच दिन की अवधि की समाप्ति की तारीख से की जाएगी:

परंतु यह कि उप-विनियम (1) के परंतुक के खंड (क) अथवा खंड (ख) में निर्दिष्ट समय-सीमा अथवा उप-विनियम (3) में निर्दिष्ट छूट ऐसे मामले में लागू नहीं होगी, जहां डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर में डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर द्वारा, यथास्थिति, छेड़छाड़ की गई अथवा उसे क्षतिग्रस्त किया पाया जाता है अथवा उसकी चोरी हो जाती है :

परंतु यह और कि यदि डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबर की शिकायत के निवारण के समय डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक यह पाता है कि उसके परिसर में स्थापित डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्कर से छेड़छाड़ की गई पाई गई है अथवा उसे डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबर द्वारा क्षतिग्रस्त किया गया है तो डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक ऐसे सम्सक्राइबर द्वारा शिकायत किए जाने के पांच दिन के भीतर डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबर को इसकी लिखित रूप में सूचना देगा।

(4) डायरेक्ट-टु-होम सेवा की बिलिंग से संबंधित प्रत्येक शिकायत का निवारण डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबर से ऐसी शिकायत प्राप्त होने से सात दिन के भीतर किया जाएगा तथा ऐसे सम्सक्राइबर को उसके द्वारा ऐसी शिकायत करने के तीस दिन के भीतर उस देय राशि, यदि कोई हो, का भुगतान किया जाएगा।

## अध्याय V

### नोडल अधिकारियों द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबरों की शिकायतों का निवारण

16. नोडल अधिकारियों की नियुक्ति अथवा मनोनयन :—(1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, इन विनियमों के प्रारंभ होने की तारीख को अथवा उससे पूर्व प्रत्येक राज्य में, जिसमें वह डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्रदान कर रहा है, एक अथवा अधिक नोडल अधिकारी नियुक्त अथवा मनोनीत करेगा, जैसाकि इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए आवश्यक समझा जाए;

परंतु यह कि कोई डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक, जिसे इन विनियमों के प्रारंभ होने के पश्चात् लाइसेंस प्रदान किया गया है, प्रत्येक राज्य में, जिसमें वह डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्रदान कर रहा है, डायरेक्ट-टु-होम सेवा के प्राक्धान के साथ-साथ एक अथवा अधिक नोडल अधिकारी नियुक्त अथवा मनोनीत करेगा, जैसाकि इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए आवश्यक समझा जाए।

(2) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक नोडल अधिकारी की नियुक्ति अथवा मनोनयन अथवा परिवर्तन पर तत्काल —

- (क) ऐसे नोडल अधिकारियों की नियुक्ति अथवा मनोनयन अथवा उसमें किसी परिवर्तन के बारे में व्यापक प्रचार-प्रसार करेगा;
- (ख) इसके प्रत्येक कार्यालय, कॉल सेंटर, उपभोक्ता सहायता केन्द्र, हैल्प डेस्क और विक्रय पटलों, वेबसाइट तथा नोडल अधिकारी के कार्यालय में नोडल अधिकारियों का नाम, उनके पते, और टेलीफोन नंबर, ई-मेल पते, फैक्स नंबर तथा उनसे संपर्क करने के अन्य साधन प्रदर्शित करेगा।

17. नोडल अधिकारियों द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबर की शिकायतों का निवारण :— यदि कोई डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबर कॉल सेंटर द्वारा अपनी शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं है, तो ऐसा सम्सक्राइबर अपनी शिकायत के निवारण के लिए लिखित में पत्र द्वारा, अथवा टेलीफोन द्वारा, अथवा वेब-आधारित शिकायतों की ऑनलाइन फाइलिंग द्वारा अथवा शार्ट मैसेज सर्विस के माध्यम से अथवा अन्य इलेक्ट्रॉनिक साधनों द्वारा अथवा किसी अन्य माध्यम द्वारा डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक के नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकेगा :

परंतु यह कि डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबर, आपातकालीन स्थिति में, कॉल सेंटर के स्थान पर प्रथमतः नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकेगा तथा नोडल अधिकारी शिकायत का निवारण करेगा।

18. नोडल अधिकारी द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबर की शिकायतों का निपटान :— प्रत्येक नोडल अधिकारी,—

- (क) प्रचारित पते पर डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबर के लिए उपलब्ध रहेगा, जैसाकि विनियम 18 द्वारा अपेक्षित है;
- (ख) डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबर की प्रत्येक शिकायत को दर्ज करेगा;
- (ग) शिकायत के प्राप्त होने की तारीख से तीन दिन के भीतर संबंधित डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबर को एक पावती जारी करेगा जिसमें विशेष शिकायत संख्या दर्शाई गई होगी;
- (घ) शिकायत के निवारण के लिए उपचारात्मक उपाय करने के तत्काल पश्चात् डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबर को, विनियम 19 में निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर, ऐसी शिकायत के संबंध में लिया गया निर्णय सूचित करेगा।

19. नोडल अधिकारी द्वारा शिकायतों के निवारण के लिए समय-सीमा :— नोडल अधिकारी विनियम 18 के अधीन शिकायत के दर्ज होने के दस दिन के भीतर डायरेक्ट-टु-होम सम्सक्राइबर की शिकायतों का निपटान अथवा निवारण करेगा।



## अध्याय VI

डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों की शिकायतों के निवारण के लिए डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को प्राधिकार द्वारा अग्रेषित शिकायतें

20. डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को प्राधिकरण द्वारा अग्रेषित शिकायतें :—(1) प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) में अंतर्विष्ट उपबंधों के पूर्वाग्रह के बिना, डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक को निवारण के लिए निम्न शिकायतें अग्रेषित कर सकेगा —

- (क) जो ऐसी शिकायतें हों, जिनमें अधिनियम के अथवा अधिनियम के अंतर्गत इसके द्वारा बनाए गए विनियमों के अन्वया जारी निर्देशों अथवा आदेशों के उल्लंघन का आरोप हो;
- (ख) जो डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों की ऐसी शिकायतें हों, जो सामान्य प्रकृति की हों;
- (ग) जो ऐसी शिकायतें हों, जिनमें यह आरोप लगाया गया हो कि डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा अपनाई गई पद्धति डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों के हित प्रतिकूल रूप से प्रभावित हो रहे हैं।
- (2) डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक ऐसी शिकायतों का निपटान अथवा निवारण प्राधिकरण द्वारा शिकायतों के अग्रेषण की तारीख से पंद्रह दिन के भीतर करेगा।
- (3) डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक शिकायत के निपटान अथवा निवारण के बारे में संबंधित डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर तथा प्राधिकरण को उप-विनियम (1) के अधीन शिकायतों के अग्रेषण तारीख से एक माह के भीतर सूचित करेगा।

## अध्याय VII

डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर की शिक्षा और शिकायतों के निवारण के लिए डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक का दायित्व

21. डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के लिए प्रक्रिया नियमावली :—(1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक "प्रक्रिया नियमावली" प्रकाशित करेंगे, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, डायरेक्ट-टु-होम सेवा से संबंधित जानकारी भी अंतर्विष्ट होगी, अर्थात् :—

- (क) कॉल सेंटरों तथा नोडल अधिकारियों के विवरण;
- (ख) कॉल सेंटरों के माध्यम से तथा नोडल अधिकारियों के माध्यम से शिकायतों के निवारण के लिए पद्धति और बेंचमार्क;
- (ग) डायरेक्ट-टु-होम उपभोक्ता परिसर उपस्करों के प्रचालनों के बारे में निर्देश;
- (घ) इन विनियमों के अनुसार डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों को प्रदत्त अधिकार;
- (ङ) डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक के कर्तव्य और दायित्व।
- (2) नियमावली की एक प्रति डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक अथवा उसके एजेंट द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सेवा के लिए उसका अंशदान देने के समय प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को उपलब्ध कराई जाएगी।

## अध्याय VIII

## प्रकीर्ण

22. डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक के कार्मिकों की पहचान :—प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक सुनिश्चित करेगा कि उसके प्रतिनिधि समुचित पहचान अपने साथ रखें जिसमें ऐसे प्रचालक द्वारा उसके फोटो को विधिवत रूप से सत्यापित किया गया हो, तथा वे उसे डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को पहचान के साक्ष्य के रूप में दिखाएं।

23. निरीक्षण और लेखापरीक्षा :—(1) प्रत्येक डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक उसके कॉल सेंटरों तथा नोडल अधिकारियों द्वारा डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों की शिकायतों के निवारण के कम से कम एक वर्ष की अवधि के लिए पूर्ण तथा सटीक अभिलेख अनुरक्षित करेगा।

(2) प्राधिकरण, यदि ऐसा करना आवश्यक समझे और इन विनियमों के उपबंधों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए, लिखित में आदेश द्वारा, अपने अधिकारियों अथवा कर्मचारियों को निदेश देकर अथवा प्राधिकरण द्वारा नियुक्त एक अथवा अधिक व्यक्तियों के माध्यम से कॉल सेंटर तथा नोडल अधिकारी के कार्यालय तथा उप-विनियम (1) के अधीन अनुरक्षित अभिलेखों की जांच करा सकेगा तथा ऐसे निरीक्षण के संबंध में एक रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत की जाएगी।



(3) प्राधिकरण, यदि वह ऐसा करना आवश्यक समझे, डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक से निम्न करने की अपेक्षा कर सकेगा कि वह —

(क) प्राधिकरण द्वारा नियुक्त किए गए एक अथवा अधिक अधिकारियों द्वारा उप-विनियम (1) के अंतर्गत अनुरक्षित अभिलेखों की लेखापरीक्षा कराए और ऐसी लेखापरीक्षा के संबंध में रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत करे;

(ख) प्राधिकरण द्वारा यथानिर्दिष्ट किसी स्वतंत्र एजेंसी के माध्यम से उप-विनियम (1) के अंतर्गत अनुरक्षित अभिलेखों की लेखापरीक्षा कराए तथा ऐसी लेखापरीक्षा के संबंध में रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत करे।

(4) उप-विनियम (3) के खंड (ख) के अंतर्गत लेखापरीक्षा की लागत संबंधित डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा वहन की जाएगी।

24. कतिपय मामलों में प्राधिकरण द्वारा हस्तक्षेप:—प्राधिकरण, आदेश अथवा निदेश द्वारा, समय-समय पर, डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स के हितों के संरक्षण अथवा डायरेक्ट-टु-होम सेवा की गुणवत्ता के मानकों की गुणवत्ता के निष्पादन की निगरानी अथवा इन विनियमों के उपबंधों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के प्रयोजन के लिए हस्तक्षेप कर सकेगा।

25. वर्जित न हुई अन्य विधियों का लागू होना :—इन विनियमों के उपबंध तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अतिरिक्त होंगे, उनके अल्पीकरण में नहीं।

26. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन निवारण प्राप्त करने के लिए डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर्स के अधिकार :—(1) इन विनियमों के उपबंध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) तथा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर को प्रदत्त किसी अधिकार के अतिरिक्त हैं।

(2) कोई डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर, किसी भी समय, —

(क) इन विनियमों के अधीन उसकी शिकायत के निवारण की लंबितता के दौरान; अथवा

(ख) इन विनियमों के अधीन शिकायत दर्ज करने से पूर्व,

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन उसे प्रदत्त अधिकार का प्रयोग कर सकेगा तथा उस अधिनियम अथवा विधि के अधीन निवारण प्राप्त कर सकेगा।

27. इन विनियमों के उपबंध इन विनियमों के प्रारंभ होने से पूर्व डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्राप्त करने वाले व्यक्तियों पर लागू होंगे:— इन विनियमों के उपबंध उन व्यक्तियों पर भी लागू होंगे जो इन विनियमों के प्रारंभ होने से पूर्व डायरेक्ट-टु-होम सेवा प्राप्त कर रहे हैं तथा ये ऐसे प्रारंभ पर ऐसा करना जारी रखेंगे।

#### अनुसूची

[ विनियम 13 का उप-विनियम (2) देखें ]

क्रमांक	मापदण्ड	स्तंभ (2) में निर्दिष्ट मापदण्ड के लिए बेंचमार्क
(1)	(2)	(3)
1.	इलेक्ट्रॉनिक्स रूप से उत्तर देने वाली कॉलों के लिए डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के लिए प्रत्युत्तर समय	(क) अस्सी प्रतिशत कॉलों का बीस सेकेंड के भीतर इलेक्ट्रॉनिक रूप से उत्तर दिया जाना है ; (ख) पिछानवे प्रतिशत कॉलों का चालीस सेकेंड के भीतर इलेक्ट्रॉनिक रूप से उत्तर दिया जाना है।
2.	प्रचालक द्वारा उत्तर देने वाली कॉलों के लिए डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबर के लिए प्रत्युत्तर समय	(क) अस्सी प्रतिशत कॉलों का साठ सेकेंड के भीतर डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा नियुक्त व्यक्ति (इलेक्ट्रॉनिक माध्यम को छोड़कर) द्वारा उत्तर (वॉयस-टु-वॉयस) दिया जाना है ; (ख) पिछानवे प्रतिशत कॉलों का नब्बे सेकेंड के भीतर डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक द्वारा नियुक्त व्यक्ति (इलेक्ट्रॉनिक माध्यम को छोड़कर) द्वारा उत्तर (वॉयस-टु-वॉयस) दिया जाना है।

टिप्पणी : उपर्युक्त अनुसूची के स्तंभ (3) में निर्दिष्ट कॉलों के प्रतिशत का आकलन करने के प्रयोजन के लिए एक माह के दौरान की गई कुल कॉलों की संख्या को हिसाब में लिया जाएगा।

आर. एन. चौबे, प्रधान सलाहकार (बी एंड सीएस)

[ विज्ञापन III/IV/142/2007/असा. ]

टिप्पणी : इन विनियमों के साथ संलग्न व्याख्यात्मक ज्ञापन डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 के उद्देश्यों और कारणों का वर्णन करता है।

### व्याख्यात्मक ज्ञापन

#### क. पृष्ठभूमि

1. डायरेक्ट-टु-होम सेवा (जिसे इसमें इसके पश्चात् डीटीएच सेवा कहा गया है) सेवा में, बड़ी संख्या में टेलीविजन चैनल अत्यंत उच्च शक्ति वाले उपग्रहों से डिजिटल रूप में संपीड़ित, इंक्रीप्ट तथा विकीर्णित होते हैं। डीटीएच के माध्यम से संप्रेषित कार्यक्रमों को भवनों में सुविधाजनक स्थानों पर छोटे डिश एंटीना स्थापित कर सीधे घरों में प्राप्त किया जा सकता है। चूंकि एक वैयक्तिक प्रयोक्ता सीधे डायरेक्ट-टु-होम प्रचालक (जिसे इसमें इसके पश्चात् डीटीएच सेवा कहा गया है) से सेवा प्राप्त करता है, अतः डीटीएच संप्रेषण सेवा को किसी वाणिज्यिक मध्यस्थ की आवश्यकता नहीं होती है। तथापि, मल्टीप्लेक्स सिग्नलों को प्राप्त करने और उन्हें टेलीविजन पर देखने के लिए एक डिजिटल रिसीवर, जिसे सामान्यतया सेट टॉप बॉक्स कहा जाता है, की आवश्यकता होती है।

2. भारत में, केबल ट्रांसमिशन की तुलना में डीटीएच सेवा का अभ्युदय हाल ही में हुआ है। केबल प्रचालन की तुलना में इसके कतिपय तकनीकी लाभ हैं। डीटीएच एक एट्रेसेबल प्रणाली है तथा समस्त देश को कवर करती है। डीटीएच लाइसेंस जारी करने का प्राधिकार भारत सरकार के पास निहित है। एक सार्वजनिक सेवा प्रसारक के रूप में दूरदर्शन को छोड़कर, दो डीटीएच प्रचालकों ने भारत सरकार (सूचना और प्रसारण मंत्रालय) से लाइसेंस प्राप्त करने के बाद अपने प्रचालन शुरू किए हैं। ये हैं—मैसर्स एससी इंटरप्राइजेज (जोकि डिश टीवी के ब्रांड नाम से ज्ञात है) तथा मैसर्स टाटा स्काई लिमिटेड। डिश टीवी ने अक्टूबर, 2003 माह में अपनी सेवाएं प्रारंभ की थीं तथा टाटा स्काई ने अपनी सेवा अगस्त 2006 में आरंभ की थी। दोनों डीटीएच प्रचालक फ्री-टु-एयर चैनलों के साथ अनेक पे-चैनल प्रदान करते हैं तथा देश में उनके सब्सक्राइबर्स की संख्या वर्तमान में लगभग 3.2 मिलियन होने का अनुमान है। इसकी तुलना में, केबल टेलीविजन के लिए अन्य एट्रेसेबल वितरण प्लेटफार्म, नामतः सराटो उपागम प्रणाली (कैस) के देश के कैस अधिसूचित क्षेत्रों में लगभग 5.5 लाख सब्सक्राइबर हैं। दूरदर्शन अपनी डीटीएच सेवा पर फ्री-टु-एयर चैनल उपलब्ध कराता है (जिसे डीडी डायरेक्ट कहा जाता है) जिसके लिए सब्सक्राइबर को खुले बाजार से डिश तथा सेट टॉप बॉक्स खरीदना पड़ता है। चूंकि दूरदर्शन सिग्नल अन-इंक्रीप्टेड तथा फ्री-टु-एयर हैं, इसके दर्शकों की संख्या का सटीक आकलन उपलब्ध नहीं है। हाल ही में, मैसर्स सन टीवी लिमिटेड तथा मैसर्स रिलांस ब्लू मैजिक को डीटीएच लाइसेंस दिए गए हैं।

3. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (जिसे इसमें इसके पश्चात् प्राधिकरण कहा गया है) ने कैस क्षेत्रों में केबल टेलीविजन सेवाओं की सेवा गुणवत्ता को विनियमित करने के लिए 23 अगस्त, 2006 को सेवा गुणवत्ता मानक (प्रसारण और केबल सेवाएं) (केबल टेलीविजन-कैस क्षेत्र) विनियम, 2006 (2006 का 8) जारी किए थे। यह पहली बार हुआ था कि प्राधिकरण द्वारा टीवी चैनलों के वितरण के बारे में सेवा गुणवत्ता विनियम जारी किए गए थे। कैस क्षेत्रों के लिए सेवा गुणवत्ता से संबंधित विनियम का प्रभाव इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए डीटीएच सेवा से जुड़े मुद्दों से संबंध रखता है कि दोनों ही एट्रेसेबल प्लेटफार्म हैं तथा अनेक सेवा गुणवत्ता संबंधी मामलों उपर्युक्त दो वितरण प्लेटफार्मों अर्थात् कैस और डीटीएच सेवा के लिए समान हैं।

4. चूंकि डीटीएच सेवाओं का प्रचालन भारत में विकसित अवस्था में है, डीटीएच प्रचालकों को डीटीएच सेवा के संबंध में सेवा गुणवत्ता मानकों के लिए एक प्रभावी नीति अभी तैयार करनी है, जो अन्य बातों के साथ-साथ डीटीएच सेवा के उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए प्रावधान से संबंधित हो। डीटीएच प्रचालकों के सेवा गुणवत्ता पहलुओं के बारे में प्राधिकरण को बड़ी संख्या में शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। सब्सक्राइबर्स को उनकी धनराशि के मूल्य के रूप में डीटीएच सेवाओं के कतिपय मानक प्राप्त करने का अधिकार है। इस प्रयोजन के लिए, डीटीएच सेवा के लिए सेवा गुणवत्ता मानकों हेतु ऐसे बेंचमार्क निर्धारित करने की आवश्यकता महसूस हुई जो सुपरिचित, परिमेय, सत्यापनीय हों तथा विभिन्न शिकायतों के लिए प्रतिक्रिया समय विनिर्दिष्ट करें।

5. कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं तथा डीटीएच सेवाओं को टेलीविजन सेट के साथ सेट टॉप बॉक्स के प्रयोग की आवश्यकता होती है क्योंकि दोनों ही प्लेटफार्म अर्थात् कैस क्षेत्रों में केबल सेवाएं और डीटीएच सेवाएं एट्रेसेबल हैं। सेट टॉप बॉक्स के संबंध में जारी बुनियादी विनियमन यह है कि उपभोक्ता को उपर्युक्त दोनों मामलों में उपस्कर को हासिल करने के लिए उच्च कीमत अदा करनी पड़ती है। यदि बाद में वह यह पाता है कि सेवा अपेक्षित स्तर की नहीं है तो कुछ ऐसा तंत्र होना चाहिए जिसके द्वारा वह सेवा को त्याग सकता है। ऐसा दो में से एक तरीके से किया जा सकता है अर्थात् (क) तकनीकी अंतरप्रचालनात्मकता द्वारा अथवा (ख) व्यावसायिक अंतरप्रचालनात्मकता द्वारा। डीटीएच प्लेटफार्म में, लाइसेंस की शर्तें तकनीकी अंतरप्रचालनात्मकता को निर्दिष्ट करती हैं। कैस क्षेत्रों में, प्राधिकरण ने दो मानक टैरिफ पैकेज (किराया पैकेज) निर्धारित किए हैं जिन्हें कैस क्षेत्रों में सभी सेवा प्रदाताओं द्वारा अपने सब्सक्राइबर्स को उनके द्वारा प्रदान की जा सकने वाली किसी अन्य स्कीम के अलावा प्रदान करना आवश्यक है। ऐसा करना आवश्यक है क्योंकि माननीय उच्च न्यायालय के आदेशों के तहत कैस को अनिवार्य रूप से आरंभ किया जाना है। तथापि, डीटीएच के मामले में इस संबंध में कोई विनियम नहीं है।

**ख. परामर्श—पत्र**

6. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (जिसे इसमें इसके पश्चात् ट्राई अधिनियम, 1997 कहा गया है) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) का उप-खंड (v) प्राधिकरण के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करने का उपबंध करता है जिनकी पूर्ति सेवा प्रदाताओं द्वारा की जानी है ताकि उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा की जा सके। ट्राई अधिनियम, 1997 की धारा 11 की उप-धारा (4) प्राधिकरण से इसके अधिकारों के प्रयोग तथा इसके कृत्यों के निर्वहन में पारदर्शिता सुनिश्चित करने की अपेक्षा करती है। तदनुसार, प्राधिकरण ने डीटीएच सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता मानकों हेतु बेंचमार्क निर्धारित करने से पूर्व एक परामर्श प्रक्रिया प्रारंभ करने का निर्णय लिया।

7. दिनांक 2 मार्च, 2007 को डीटीएच से संबंधित मुद्दों पर परामर्श—पत्र परिचालित किया गया था जिसमें पणधारकों से टिप्पणियां मांगी गई थीं। 27 पणधारकों/प्रतिनिधियों से प्रतिक्रियाएं प्राप्त हुईं। परामर्श—पत्र में उठाए गए विभिन्न मुद्दों पर आगे विचार—विमर्श करने के लिए दिनांक 18 मई, 2007 को भुवनेश्वर में एक ओपन हाउस चर्चा भी आयोजित की गई थी जिसमें पणधारकों के प्रतिनिधि शामिल थे।

**ग. डीटीएच सेवाओं से संबंधित परामर्श—प्रक्रिया के मुद्दे**

8. परामर्श—पत्र में अन्य बातों के साथ-साथ परामर्श के लिए उठाए गए मुद्दे निम्नानुसार हैं :—

- (i) क्या ट्राई को डीटीएच प्लेटफार्म के लिए सेवा गुणवत्ता मानकों को अधिदेशित करना चाहिए, जैसाकि कैस क्षेत्र के लिए केबल टेलीविजन सेवाओं के मामले में किया गया है ?
- (ii) यदि (एक) का उत्तर 'हां' है, तो :—
  - (क) क्या पैरा 3.12 में मानकों को निर्धारित करने के लिए पहचान किए गए क्षेत्रों की सूची पर्याप्त होगी अथवा क्या सूची में परिवर्धन किए जाने की आवश्यकता है ?
  - (ख) क्या कैस क्षेत्रों के लिए सेवा गुणवत्ता विनियमों में 23 अगस्त, 2006 की अधिसूचना के तहत विनिर्दिष्ट बेंचमार्कों को, बिलिंग, शिकायत निपटान आदि से संबंधित कुछ क्षेत्रों में कुछ परिवर्धनों के साथ अपनाया जाए अथवा सेवा गुणवत्ता के चिन्हित पहलुओं पर डीटीएच सेवा के लिए अलग बेंचमार्क होने चाहिए ?
  - (iii) विकल्प के तौर पर क्या दूरसंचार के लिए परामर्श—पत्र (दिनांक 3 जनवरी, 2007) में सुझाए गए दृष्टिकोण का पालन किया जाना चाहिए जिसमें ट्राई ने केवल प्रत्येक सेवा प्रदाता के लिए शिकायत निवारण तंत्र के व्यौरों को अधिदेशित किया है ?
  - (iv) यदि अधिदेशित हस्तक्षेप को पसंद नहीं किया जाता है, तो :
    - (क) क्या सेवा प्रदाताओं को उनके स्वयं के गुणवत्ता मानकों का निर्धारण करने के लिए स्वतंत्रता दी जानी चाहिए तथा विनियामक हस्तक्षेप की व्याप्ति को केवल निगरानी के उद्देश्य के लिए रिपोर्टिंग संबंधी आवश्यकताएं विनिर्धारित करने तक ही सीमित रखा जाना चाहिए ?
    - (ख) क्या उस मामले में ट्राई को सेवा गुणवत्ता के मानकों के विनिर्देशन के लिए व्यापक क्षेत्रों की पहचान करनी चाहिए और एक ऐसी समय—सीमा भी निर्दिष्ट करनी चाहिए जिसके भीतर उद्योग द्वारा तैयार किए गए मानक प्रचालन में आएँ।
    - (ग) सेवा गुणवत्ता/समय सीमा के मानकों के निर्धारण के लिए कोई अन्य कार्य—पद्धति।
  - (v) यदि क्यूओएस मानकों को विनियमों के माध्यम से विनिर्धारित किया जाता है, तो इन विनियमों के प्रवर्तन के लिए तंत्र क्या होगा ?
  - (iv) क्या सब्सक्राइबर—केन्द्रित सेवा—गुणवत्ता मानक केबल सेवा और डीटीएच के लिए समान होने चाहिए।

9. परामर्श—पत्र में डीटीएच सेवाओं के लिए सेट टॉप बॉक्स से संबंधित निम्नलिखित मुद्दे भी उठाए गए थे, अर्थात् :—

- (i) क्या लाइसेंस की शर्तों में अंतर्विष्ट सेट टॉप बॉक्स की तकनीक अंतरप्रचालनात्मकता की आवश्यकता सब्सक्राइबरों को एक प्रभावी निर्गम विकल्प प्रदान करती है। यदि नहीं, तो वैकल्पिक स्कीमों के माध्यम से इन शर्तों को उपभोक्तानुकूल कैसे बनाया जा सकता है ?
- (ii) क्या डीटीएच रिसीवर उपस्कर (संबद्ध हार्डवेयर के साथ सेट टॉप बॉक्स और डिश एंटीना) के लिए किराया अथवा पुनः खरीद विकल्प प्रदान करना डीटीएच सेवा प्रदाताओं के लिए अनिवार्य बनाया जाना चाहिए ?

- (iii) यदि हां, तो क्या एकबारीय जमाराशि तथा मासिक किराया अथवा पुनःखरीद स्कीम के विवरणों को विनियमित किया जाना चाहिए ?
- (iv) ऐसे किराए विकल्पों अथवा पुनःखरीद स्कीम के बारे में अन्य शर्त क्या होनी चाहिए ? किराया तथा पुनःखरीद स्कीम के बीच, क्या किसी अन्य वरीयता क्रम को दर्शाया जाना चाहिए ?
- (v) यदि किराया विकल्प अथवा पुनःखरीद स्कीम अनिवार्य बनाई जाती है, तो क्या तकनीकी व्यवहार्यता की शर्त को समाप्त कर दिया जाना चाहिए अथवा उपयुक्त रूप से परिवर्धित किया जाना चाहिए ?

#### घ. परामर्श प्रक्रिया के दौरान प्राप्त प्रतिक्रियाओं का विश्लेषण

10. परामर्श प्रक्रिया के दौरान प्राप्त प्रतिक्रियाओं की जांच की गई है तथा उपर्युक्त पृष्ठभूमि में उनका विस्तार से विश्लेषण किया गया है। जबकि सभी पणधारकों से प्राप्त टिप्पणियों पर विचार किया गया है, यहां यह बताना महत्वपूर्ण है कि सेवा गुणवत्ता से संबंधित मुद्दों में, मात्र डीटीएच प्रचालक तथा सब्सक्राइबर ही प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित पक्ष हैं। अन्य पणधारक जैसे प्रसारक, केबल प्रचालक और मल्टी-सिस्टम प्रचालक डीटीएच सेवाओं के लिए निर्धारित सेवा गुणवत्ता मानकों से प्रत्यक्षतः प्रभावित नहीं हैं। परामर्श प्रक्रिया के दौरान पणधारकों से प्राप्त टिप्पणियों का सार प्राधिकरण की वेबसाइट पर रखा गया है। नीचे के पैराओं में विभिन्न पणधारकों से प्राप्त मुद्दावार टिप्पणियों का सार शामिल किया गया है तथा डायरेक्ट-टु-होम (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 के आधार तथा तर्काधार को निश्चित किया गया है।

#### ड. सेवा-गुणवत्ता (क्यूओएस) मानक संबंधी मुद्दे :—

11. उपभोक्ता समूहों और सेवा प्रदाताओं (विद्यमान तथा संभावित) से प्राप्त टिप्पणियां उपभोक्ता समूहों तथा सेवा प्रदाताओं द्वारा अपनाए गए रूख के व्यासीय रूप से विपरीत थीं। जबकि उपभोक्ता तथा उपभोक्ता संगठनों का यह मत था कि प्राधिकरण को डीटीएच के लिए क्यूओएस मानक अवश्य अधिदेशित करने चाहिए, दो विद्यमान डीटीएच सेवा प्रदाता तथा संभावितों में से अनेकों का यह दृष्टिकोण था कि स्व-विनियमन ही श्रेष्ठ समाधान है। अधिकांश सेवा प्रदाताओं ने उनके स्वयं के गुणवत्ता मानक निर्दिष्ट करने की स्वतंत्रता तथा रिपोर्टिंग आवश्यकताओं के लिए विनियामक हस्तक्षेप की व्याप्ति को सीमित करने की मांग की। एक लाइसेंसी ने दूरसंचार के लिए परामर्श-पत्र (दिनांक 3 जनवरी, 2007) में सुझाए गए दृष्टिकोण की अनुशंसा की जिसमें केवल प्राधिकरण ही प्रत्येक सेवा प्रदाता के लिए शिकायत निवारण तंत्र के विवरणों को अधिदेशित कर सकता है। एक अपवादस्वरूप मामले में, एक संभावित सेवा प्रदाता ने डीटीएच प्लेटफार्म के लिए प्राधिकरण द्वारा सेवा गुणवत्ता के मानक अधिदेशित करने का समर्थन किया है जैसाकि कैस क्षेत्र के लिए केबल टेलीविजन सेवा के मामले में किया गया था।

12. इसके अलावा, उपभोक्ताओं ने सुझाव दिया है कि सेवा की गुणवत्ता के सब्सक्राइबर केन्द्रित मानक केबल सेवा तथा डीटीएच के लिए समान होने चाहिए। इस सुझाव का सेवा प्रदाताओं द्वारा विरोध किया गया है, जिन्होंने समर्थन किया है कि डीटीएच के लिए सेवा गुणवत्ता के सब्सक्राइबर केन्द्रित मानक केबल सेवाओं के लिए ऐसे मानकों से भिन्न होने चाहिए।

#### च. डीटीएच सेवाओं में सेट टॉप बॉक्स से संबंधित मुद्दे

13. चूंकि सेट टॉप बॉक्स से जुड़े कतिपय मुद्दे तकनीकी अंतरप्रचालनात्मकता से संबंधित हैं, इन्हें लाइसेंस शर्तों में शामिल किया गया है और ऐसे मुद्दों पर यहां पर चर्चा नहीं की गई है।

14. व्यावसायिक अंतरप्रचालनात्मकता के मुद्दे पर सेवा प्रदाताओं (विद्यमान और संभावित) की अलग-अलग राय है। जबकि कुछ सेवा प्रदाताओं ने स्पष्ट रूप से समर्थन किया है कि सेट टॉप बॉक्स पर कोई विनियम नहीं होना चाहिए अन्य ने मांग की है कि डीटीएच सेट टॉप बॉक्स के लिए व्यावसायिक अंतरप्रचालनात्मकता को अधिदेशित किया जाना चाहिए। उपभोक्ताओं, केबल प्रचालकों तथा एक मल्टी सिस्टम ऑपरेटर (जिसे इसमें इसके पश्चात् एमएसओ कहा गया है) ने अनुशंसा की है कि प्राधिकरण को न केवल डीटीएच सेट टॉप बॉक्सों के लिए व्यावसायिक अंतरप्रचालनात्मकता को अधिदेशित करना चाहिए बल्कि इसे व्यावसायिक अंतरप्रचालनात्मकता को भी विनियमित करना चाहिए जैसाकि कैस क्षेत्रों के लिए सेट टॉप बॉक्स हेतु किया गया है।

#### छ. तर्काधार

15. डीटीएच सेवाओं के लिए क्यूओएस मानक प्राधिकरण द्वारा डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 में निर्धारित किए जा रहे हैं क्योंकि डीटीएच के लिए सेवा गुणवत्ता के मुद्दों से संबंधित बड़ी संख्या में सब्सक्राइबरों द्वारा की गई शिकायतें यह दर्शाती हैं कि इसकी अविलंब आवश्यकता है। उद्योग स्वयं ही क्यूओएस मानकों के साथ सामने नहीं आया है। अतः ऐसे मानकों को तैयार करने के लिए यह मुद्दा डायरेक्ट-टु-होम ऑपरेटरों पर छोड़ देने के परिणामस्वरूप इस मामले में बिलंब होगा तथा इससे डीटीएच सब्सक्राइबरों की बढ़ती हुई संख्या भी बड़ी परेशानियों का सामना करेगी। तथापि अधिकांश मामलों के संबंध में सेवा प्रदाताओं को उनके स्वयं की पद्धतियां, बेंचमार्क निर्दिष्ट करने तथा सेवा प्रभार नियत करने के लिए पर्याप्त लचीलापन प्रदान किया गया है। अतः प्राधिकरण ने स्व-विनियमन तथा सौम्य विनियम के मिश्रण को तैयार करने का निर्णय लिया है।

16. यह महसूस किया गया है कि दो प्लेटफार्मों अर्थात् डीटीएच तथा कैस क्षेत्रों में केबल सेवाएं, की प्रौद्योगिकीय तथा व्यावसायिक आवश्यकताएं भिन्न हैं तथा कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं तथा डीटीएच के लिए सेवा गुणवत्ता के समान सब्सक्राइबर केन्द्रित मानक रखना इस अवस्था में व्यवहार्य नहीं होगा। यह मुख्यतः इस कारण से है कि केबल सेवाओं के मामलों में, सब्सक्राइबर एक स्थानीय स्तर पर केबल प्रचालक के साथ सीधे संपर्क करता है, केबल प्रचालक का प्रचालन क्षेत्र सीमित है तथा आवेदन प्रपत्रों, सेवा के एक्टिवेशन और डी-एक्टिवेशन तथा बिलिंग का कार्य स्थानीय रूप से किया जाता है। कैस क्षेत्रों में केबल सेवा डीटीएच से अत्यधिक भिन्न है, जहां समस्त देश के लिए सब्सक्राइबर प्रबंधन प्रणाली तथा बिलिंग प्रचालन केन्द्रीयकृत होते हैं। तदनुसार, डीटीएच सेवाओं के लिए निर्दिष्ट किए जा रहे क्यूओएस मानक दो प्लेटफार्मों में इन बुनियादी अंतरों को ध्यान में रखते हुए कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के लिए निर्दिष्ट मानकों से कुछ अलग हैं।

17. 23 अगस्त, 2006 को जारी कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानकों पर विनियम में कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के कनेक्शन, सेवा-विच्छेद, अंतरण तथा स्थानांतरण के लिए पद्धति निर्धारित की गई है तथा साथ ही वह समय सीमा निर्दिष्ट की गई है जिसके भीतर सेवा प्रदाता को किसी आवेदन की प्राप्ति पर कनेक्शन प्रदान करना और उसे क्रियाशील बनाना है। तथापि, कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं की तुलना में, जहां विद्यमान केबल सब्सक्राइबर सेवा के विलंबित प्रावधान के मामले में कैस के क्रियान्वयन के पश्चात् कंटेंट की हानि उठा सकता है, डीटीएच प्रचालकों पर ऐसी कठोर अपेक्षाएं रखे जाने की कोई आवश्यकता नहीं है क्योंकि किसी विद्यमान सब्सक्राइबर के कंटेंट की हानि की यहां कोई संभावना नहीं है। अतः कनेक्शन के प्रावधान और क्रियाशीलन की समय-सीमाओं को एक बाध्यता के रूप में प्रतिस्थापित कर दिया गया है कि वह गैर-भेदभावपूर्ण आधार पर कनेक्शन उपलब्ध कराए।

18. कैस क्षेत्रों में केबल सेवाओं के लिए सेट टॉप बॉक्स हेतु मानक टैरिफ पैकेजों से संबंधित प्रावधान कैस क्षेत्रों में पे-चैनलों का विकल्प देने वाले सब्सक्राइबरों के लिए प्रवेश संबंधी बाधाओं को हल्का करने की आवश्यकता के परिणामस्वरूप आवश्यक हो गए थे। यह सुनिश्चित करना अपेक्षित था कि विद्यमान केबल सब्सक्राइबर कैस के अनिवार्य क्रियान्वयन के परिणामस्वरूप-कंटेंट की हानि के बिना आसानी के साथ कैस में स्थानांतरित हो जाएंगे। तथापि, डीटीएच सेवा पूर्णतः एक वैकल्पिक सेवा है तथा डीटीएच सेवा चुनने वाला कोई सब्सक्राइबर एक स्वतंत्र विकल्प चुनता है और इसी कारण प्रवेश बाधा को विद्यमान परिस्थितियों में विनियमन के माध्यम से कृत्रिम रूप से कम करने की आवश्यकता नहीं है। इसके साथ साथ यह महसूस किया गया कि किराया तथा किराया खरीद स्कीमों को अधिदेशित करना ऐसे सब्सक्राइबरों के लिए एक आसान निर्गम मार्ग सुलभ कराने का लाभ प्रदान करेगा जो अपने सेवा प्रदाताओं से प्रसन्न नहीं होंगे। अतः, प्राधिकरण ने यह अधिदेशित किया है कि सब्सक्राइबर को डीटीएच उपभोक्ता परिसर उपस्कर (सीपीई) पूर्णतया खरीद आधार पर अथवा किराया खरीद आधार पर अथवा किराया आधार पर प्राप्त करने का विकल्प दिया जाना चाहिए। तथापि, किराया खरीद अथवा किराया स्कीम वर्तमान में प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट नहीं की जा रही है तथा डीटीएच प्रचालक इस संबंध में अपनी स्वयं की स्कीमों को तैयार करने के लिए स्वतंत्र हैं।

19. किसी चैनल के प्रदर्शन को समाप्त करने अथवा किसी सब्सक्राइबर की सेवा को विच्छेदित करने से संबंधित प्रावधान इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए, कैस क्षेत्रों के लिए प्रावधानों से भिन्न हैं कि किसी डीटीएच प्रचालक के लिए सब्सक्राइबर को नोटिस देने के संभावित साधन कैस क्षेत्र में स्थानीय केबल प्रचालक की तुलना में काफी भिन्न हैं। इसके अलावा प्रचालकों ने सेवाओं के वितरण के लिए प्री-पेड सेवा मॉडल को अपनाया है।

20. प्राधिकरण को डीटीएच प्रचालकों द्वारा डीटीएच सब्सक्राइबरों के सेट टॉप बॉक्सों के गैर-अनुक्रियाशीलन के बारे में अनेक डीटीएच सब्सक्राइबरों से शिकायतें प्राप्त हुई हैं जहां डीटीएच सब्सक्राइबर प्रचालन की डीटीएच सेवाओं के अंशदान के साथ आगे संबंध जारी नहीं रखना चाहते हैं। इसके परिणामस्वरूप, सब्सक्राइबर दूरदर्शन द्वारा प्रदान की जा रही प्री-टु-एयर (एफटीए) डीटीएच सेवाएं देखने के लिए डीटीएच सेट टॉप बॉक्सों का प्रयोग कर पाने में असमर्थ थे। इसने डीटीएच सब्सक्राइबरों को हानि की स्थिति में ला दिया था। दूरदर्शन डीटीएच सेवाओं को प्राप्त करने के लिए अपेक्षित हार्डवेयर होने के बावजूद, वे उन्हें प्राप्त कर पाने में असमर्थ थे। तदनुसार, यह निर्णय लिया गया कि डीटीएच प्रचालकों को उस समय तक डीटीएच सेट टॉप बॉक्सों को गैर-क्रियाशील बनाने से प्रतिषिद्ध किया जाए जब तक कि सब्सक्राइबर द्वारा किसी बकाया राशि का भुगतान देय नहीं है।

21. डीटीएच प्रचालकों द्वारा टैरिफ में वृद्धि के बारे में भी बड़ी संख्या में शिकायतें प्राप्त हुई हैं। दूरसंचार सेवाओं के क्षेत्र में टैरिफ में बार-बार परिवर्तन किए जाने के समान मामले सामने आए थे। प्राधिकरण ने 7 जुलाई, 2004 को दूरसंचार टैरिफ (इकतीसवां संशोधन) आदेश, 2004 जारी करके इस स्थिति का निपटारा किया। टैरिफ आदेश में संशोधन ने निम्नलिखित का प्रावधान किया अर्थात्—

- (क) किसी एक्सेस प्रदाता द्वारा एक बार प्रदान किया गया टैरिफ प्लान सब्सक्राइबर को उस टैरिफ प्लान में सब्सक्राइबर के नामांकन की तारीख से छह माह की न्यूनतम अवधि के लिए उपलब्ध रहेगा।
- (ख) उक्त टैरिफ प्लान में सब्सक्राइबर उक्त छह माह की अवधि के दौरान भी कोई अन्य टैरिफ प्लान चुनने के लिए स्वतंत्र रहेगा। प्लान में परिवर्तन के सभी अनुरोध तत्काल अथवा आगामी बिलिंग चक्र के प्रारंभ होने से स्वीकार और क्रियान्वित किए जाएंगे।
- (ग) किसी टैरिफ प्लान के लिए, एक्सेस प्रदाता किसी भी समय टैरिफों में कमी करने के लिए स्वतंत्र हैं, परंतु यह कि उस प्लान में कोई भी टैरिफ मद उक्त छह माह की अवधि के भीतर बढ़ाई नहीं जाएगी।

डीटीएच सेवाओं के लिए इसी के समान प्रावधान लागू किया जा रहा है ताकि डीटीएच सब्सक्राइबर आश्वस्त हो सकें कि एक बार जब वह कोई अंशदायी पैकेज सब्सक्राइबर करता है, तो उसका टैरिफ डीटीएच प्रचालक द्वारा उस सब्सक्राइबर के लिए छह माह तक नहीं बढ़ाया जाएगा, उस समय भी नहीं जब वही अंशदायी पैकेज किसी निश्चित तारीख के पश्चात् नए नामांकित सब्सक्राइबर को उच्च मूल्य पर प्रदान किया जा रहा है जैसाकि डीटीएच प्रचालक द्वारा निर्णय लिया गया है।

22. प्राधिकरण ने इस बारे में भी शिकायतें प्राप्त की हैं कि डीटीएच प्रचालक उन्हें उस अवधि के लिए भी भुगतान करने के लिए बाध्य करते हैं जिस अवधि के दौरान डीटीएच सेवाएं सब्सक्राइबर ने प्राप्त नहीं की हैं। प्री-पेड बिलिंग मॉडल में, कभी-कभी कोई सब्सक्राइबर उस समय अपने सब्सक्रिप्शन का नवीनीकरण करता है जब उसके सब्सक्रिप्शन की समाप्ति के पश्चात् उसकी सेवाओं के विच्छेद के बाद कुछ समय बीत जाता है। ऐसी स्थिति में, सब्सक्राइबर को उस अवधि के लिए प्रभारित नहीं किया जाना चाहिए जिसके दौरान उसने सेवाएं प्राप्त नहीं की हैं। किसी प्री-पेड बिलिंग प्रणाली में समस्त भुगतान किसी सब्सक्राइबर द्वारा किए गए भुगतान में से सेवाओं के प्रत्याशित प्रयोग के लिए किए जाने चाहिए। तदनुसार, डीटीएच सेवाओं की विच्छेदन अवधि के लिए प्रभारों के उद्ग्रहण को प्रतिषिद्ध करने के लिए प्रावधान किया गया है।

23. पोस्ट-पेड डीटीएच सेवा के लिए बिलिंग प्रणाली से संबंधित प्रावधान कैसे क्षेत्रों में केवल सब्सक्राइबरों के लिए ऐसे प्रावधानों के लिए बनाए गए प्रावधानों के समान हैं। तथापि, डीटीएच सब्सक्राइबरों के लिए प्रयोग विवरण प्राप्त करने के प्रावधान प्री-पेड दूरसंचार सब्सक्राइबरों के लिए समान प्रावधानों से अपनाए गए हैं जैसाकि प्राधिकरण द्वारा 4 मई, 2007 को जारी दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007 (2007 का 3) में दिया गया है।

24. डीटीएच सेवा के लिए क्यूओएस मानक निर्धारित करते समय, प्राधिकरण ने दूरसंचार क्षेत्र में अपने अनुभव का सहारा लिया है तथा डीटीएच सब्सक्राइबरों की शिकायतों के निवारण के लिए पद्धति निर्दिष्ट की है। सेवा अनुरोधों को दर्ज करने, प्रश्नों का उत्तर देने, शिकायतों को दर्ज करने तथा शिकायतों का निवारण करने के लिए कॉल सेंटरों की स्थापना से संबंधित प्रावधान सेवा उद्योगों जैसे दूरसंचार, बैंकिंग, बीमा आदि के लिए विद्यमान उद्योग पद्धतियों पर आधारित हैं। डीटीएच प्रचालकों के ऐसे कॉल सेंटरों द्वारा कॉलों का उत्तर देने के लिए समय सीमा समान स्तरों पर रखी गई है, जैसाकि दिनांक 1 जुलाई, 2005 में बुनियादी और सेल्युलर मोबाइल सेवाओं की सेवा गुणवत्ता विनियम, 2005 (2005 का 11) में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के कॉल सेंटरों के लिए पहले ही निर्धारित की गई है।

25. विनियमन द्वारा निर्दिष्ट डीटीएच सब्सक्राइबरों की शिकायत के निवारण के लिए समय-सीमा कैसे क्षेत्रों में केवल सेवाओं के लिए निर्दिष्ट समय सीमाओं के समान है। तथापि, यहां इस बात पर बल दिया जाए कि डीटीएच सेवाओं की अखिल भारतीय प्रकृति है। दूरवर्ती अथवा पर्वतीय क्षेत्रों अथवा दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित डीटीएच सब्सक्राइबरों की शिकायत के निवारण के लिए समय-सीमा के बारे में ऐसे सख्त विनियमों का अनुपालन करना संभव नहीं हो सकेगा। डीटीएच सब्सक्राइबरों की शिकायत के निवारण के लिए ऐसी सख्त समय-सीमा का अधिरोपण डीटीएच प्रचालकों को दूरवर्ती अथवा पर्वतीय क्षेत्रों अथवा दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों में डीटीएच सेवाएं उपलब्ध कराने से निवारित कर सकती है, जबकि ऐसे दूरवर्ती अथवा पर्वतीय क्षेत्रों अथवा दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों को डीटीएच सेवाओं की सबसे ज्यादा जरूरत है क्योंकि इन क्षेत्रों को टीवी चैनलों के अन्य वितरकों द्वारा सेवा प्रदान नहीं की जाती है। अतः, ऐसे क्षेत्रों के संबंध में समय-सीमाओं में अपवाद निश्चित करना आवश्यक हो गया है।

26. डीटीएच सब्सक्राइबर की शिकायतों के निवारण हेतु नोडल अधिकारियों की नियुक्ति संबंधी प्रावधान मुख्यतः प्राधिकरण द्वारा 4 मई, 2007 को जारी दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायतों का निराकरण विनियम, 2007 (2007 का 3) के अनुरूप हैं। इसी प्रकार, प्राधिकरण द्वारा डीटीएच सब्सक्राइबर की शिकायतों के निवारण हेतु डीटीएच ऑपरेटरों को अग्रेषित शिकायतों संबंधी प्रावधान भी प्राधिकरण द्वारा 4 मई, 2007 को जारी दूरसंचार क्षेत्र हेतु उक्त विनियमों पर आधारित हैं। तथापि, इस तथ्य पर ध्यान देते हुए कि डीटीएच सेवा क्षेत्र विकास कर रहा है और इसलिए ऐसी सेवा, सेवा गुणवत्ता विनियमों के अध्येक्षीन पहली बार आयी है, डीटीएच प्रचालकों की अपेक्षाओं को प्राधिकरण द्वारा 4 मई, 2007 को जारी दूरसंचार क्षेत्र हेतु विनियमों की तुलना में न्यूनतम रखा गया है।

27. कैसे क्षेत्रों में केवल सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता विनियमों में सेट टॉप बॉक्स को चलाने संबंधी निर्देशों के लिए एक नियमावली या पर्चा उपलब्ध कराने का प्रावधान है। प्राधिकरण द्वारा 4 मई, 2007 को जारी दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायतों का निराकरण विनियम, 2007 (2007 का 3) में भी यह अपेक्षित है कि सेवा प्रदाता बुनियादी दूरभाष सेवा, सेल्युलर मोबाइल दूरभाष सेवा और ब्राड बैंड सेवा से संबंधित विनिर्दिष्ट जानकारी वाली एक 'उपभोक्ता शिकायतों के निपटान हेतु प्रक्रिया नियमावली' प्रकाशित करे। इसी तर्ज पर अब डीटीएच ऑपरेटरों को एक प्रक्रिया नियमावली प्रकाशित करने का आदेश दिया गया है। डीटीएच ऑपरेटरों हेतु 'प्रक्रिया नियमावली' में ग्राहकों को उनके अधिकारों और कर्तव्यों के बारे में तथा डीटीएच ऑपरेटर के दायित्वों के बारे में शिक्षित करने के अतिरिक्त, शिकायतों के निपटान की प्रक्रिया और डीटीएच उपभोक्ता परिसर उपकरण के प्रचालन हेतु निर्देश, दोनों, शामिल होंगे।

28. कैसे क्षेत्र में केवल सेवाओं के लिए सेवा गुणवत्ता विनियमों में यह आदेशित है कि केवल ऑपरेटरों और एमएसओ के प्रतिनिधि अपने साथ उचित पहचान और एक फोटो रखें। डीटीएच ऑपरेटरों के लिए भी ऐसा करना अपेक्षित है।



29. प्राधिकरण की निरीक्षण, लेखा-परीक्षा और हस्तक्षेप करने की शक्तियों को विनियमों में विशेष रूप से सूचीबद्ध किया गया है। ये सब इन विनियमों का पालन करने की निगरानी करने और उपभोक्ता के हितों की रक्षा करने हेतु आवश्यक है। इसके साथ-साथ डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 किसी भी तरीके से किसी डीटीएच सब्सक्राइबर को किसी अन्य कानून के अंतर्गत अपने हितों की रक्षा करने के अधिकारों का प्रयोग करने से नहीं रोकेंगे या उसके अधिकारों को वापस नहीं लेंगे।

30. डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों, जिन्होंने उक्त विनियमों की शुरुआत से पहले डायरेक्ट-टु-होम सेवा का विकल्प चुना था, के अधिकार की रक्षा करने और ऐसे सब्सक्राइबरों को भी उपर्युक्त विनियमों का प्रावधान उपलब्ध कराने, जो ऐसे विनियमों की शुरुआत से पहले डायरेक्ट-टु-होम सेवा का विकल्प चुनने वाले डायरेक्ट-टु-होम सब्सक्राइबरों का उपलब्ध होंगे, के लिए डायरेक्ट-टु-होम प्रसारण सेवाएं (सेवा गुणवत्ता के मानक तथा शिकायतों का निवारण) विनियम, 2007 में उपर्युक्त प्रावधान किए गए हैं।

31. विनियम बनाते समय, प्राधिकरण ने उपभोक्ताओं के हितों और उनकी चिंताओं के साथ-साथ उद्योग की वृद्धि से संबंधित ऊपर बताई गई बातों के बीच संतुलन बनाने का प्रयास किया है। शुरुआती स्तर पर इसे लागू करने के दौरान सीखे गए सबक मानकों के सुधार हेतु एक उपयोगी साधन साबित होंगे। इसके लिए जहां कहीं आवश्यक हो, कार्यान्वयन के अनुभव के आधार पर कुछ मानकों और बेंचमार्कों की पुनर्समीक्षा किए जाने की जरूरत है।

## TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

### NOTIFICATION

New Delhi, the 31st August, 2007

#### The Direct to Home Broadcasting Services

#### (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007

(No. 8 of 2007)

**F. No. 4-55/2007-B&CS.**— In exercise of the powers conferred by Section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of Sub-section (1) of Section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), read with notification of the Government of India, in the Ministry of Communication and Information Technology (Department of Telecommunication) No. 39,—

- (a) issued, in exercise of the powers conferred upon the Central Government under clause (d) of sub-section (1) of Section 11 and proviso to clause (k) of sub-section (1) of Section 2 of the said Act, and
- (b) published under notification Nos. S.O.44 (E) and 45 (E) dated the 9th January, 2004 in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4,

the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations, namely:—

### CHAPTER I

### PRELIMINARY

**1. Short title and commencement.**— (1) These regulations may be called the Direct to Home Broadcasting Services (Standards or Quality of Service and Redressal of Grievances) regulation, 2007.

(2) They shall come into force on the 1st day of December, 2007.

**2. Definitions.**— In these regulations, unless the context otherwise requires,—

- (a) “Act” means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);
- (b) “Authority” means the Telecom Regulatory Authority of India established under Sub-section (1) of Section 3 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);
- (c) “broadcaster” means any person including an individual, group of persons, body corporate, firm or any organisation or body, who, or, which, is providing programming services and includes his authorised distribution agencies;
- (d) “Call Centre” means a department or a section or a facility established under sub-regulation (1) of regulation 13 by the direct to home operator for registering of service requests, answering queries, recording of complaints, and redressal of grievances, of its direct to home subscribers, by telephone or electronic means or by any other means;



- (e) “commercial subscriber” means any subscriber who receives a programming service at a place indicated by him to a service provider and uses signals of such service for the benefit of his clients, customers, members or any other class or group of persons having access to such place;
- (f) “Direct to Home Customer Premises Equipment” means the components and accessories installed at the premises of the subscriber to enable the reception of a direct to home service and includes Direct to Home Set Top Box, the remote control for set top box and the dish antenna;
- (g) “direct to home operator” means an operator licensed by the Central Government to distribute multi-channel TV programmes by using a satellite system directly to subscriber’s premises without passing through intermediary such as cable operator or any other distributor of TV channels;
- (h) “direct to home service” means distribution of multi-channel TV programmes by using a satellite system by providing TV signals directly to subscriber’s premises without passing through an intermediary such as cable operator or any other distributor of TV channels;
- (i) “direct to home subscriber” means a subscriber who receives the signals of a direct to home service;
- (j) “distributor of TV channels” means any person including an individual, group of persons, public or body corporate, firm or any organisation or body re-transmitting TV channels through electromagnetic waves through cable or through space intended to be received by general public directly or indirectly and such person may include, but is not limited to, a cable operator, direct to home operator, multi system operator, head ends in the sky operator and a service provider offering Internet Protocol television service;
- (k) “Direct to Home Set Top Box” means a device,—
  - (i) which is connected to, or is part of a television; and
  - (ii) which allows a direct to home subscriber to receive and view the channels of a direct to home service;
- (l) “Internet Protocol television service” means delivery of multi-channel TV programmes in addressable mode by using Internet Protocol over a closed network of one or more service providers;
- (m) “Manual” means the Manual of Practice referred to in sub-regulation (1) of regulation 21;
- (n) “Nodal Officer” means the officer appointed or designated under sub-regulation (1) of regulation 16 by a direct to home operator;
- (o) “ordinary subscriber” means any subscriber who receives a programming service from a service provider and uses the same for his domestic purposes;
- (p) “pay channel” means a channel for which fees is to be paid to the broadcaster by the person receiving the signals from the broadcaster, for its re-transmission through electromagnetic waves through cable or through space intended to be received by the general public either directly or indirectly;
- (q) “programme” means any television broadcast and includes—
  - (i) exhibition of films, features, dramas, advertisements and serials through video cassette recorders or video cassette players;
  - (ii) any audio or visual or audio-visual live performance or presentation, and the expression “programming service” shall be construed accordingly;
- (r) “regulations” means the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007;
- (s) “Schedule” means the Schedule annexed to these regulations;
- (t) “subscriber” means a person who receives the signals of a service provider at a place indicated to the service provider by him without further transmitting it to any other person and includes ordinary subscribers and commercial subscribers unless specifically excluded;
- (u) All other words and expressions used in these regulations but not defined, and defined in the Act or the Cable Television Networks (Regulation) Act, 1995 and the rules, orders and other regulations made thereunder, shall have the meanings respectively assigned to them in those Acts or the rules, orders or other regulations, as the case may be.

## CHAPTER II

### DIRECT TO HOME SERVICE, ITS CONNECTION, DISCONNECTION, TRANSFER AND SHIFTING

**3. Obligation of every direct to home operator to give direct to home service.**— Every direct to home operator shall, on fulfillment of the requisite requirements for providing direct to home service, provide, on non-discriminatory basis, the direct to home service to every person making request for the same, subject to technical and operational feasibility.

**4. Option to provide Direct To Home Customer Premises Equipment on outright purchase or hire purchase or rent.**—(1) Every direct to home operator shall give an option to every person making request under regulation 5 to make available to him, the Direct To Home Customer Premises Equipment conforming to the Indian Standard set by the Bureau of Indian Standards as applicable, on out right purchase basis or hire purchase basis or rental basis,—

- (a) in accordance with the scheme, if any, made by the Authority in this behalf;
- (b) in case no such scheme as referred to in clause (a) has been made by the Authority, then in accordance with the schemes made by the direct to home operator or his agent authorised by him in this behalf and such schemes shall, inter alia, provide for the following, namely:—
  - (i) the period of hire-purchase together with the details of instalments;
  - (ii) no charges payable towards repair and maintenance of Direct to Home Customer Premises Equipment acquired under the hire-purchase scheme or on rental scheme during the period of hire-purchase or rental scheme:

Provided that this sub-regulation shall not apply to cases where it is found that the Direct to Home Customer Premises Equipment has been tampered with;

- (iii) the terms and conditions for return of Direct to Home Customer Premises Equipment by a direct to home subscriber to the direct to home operator, before completion of period of hire purchase;
- (iv) refund of security deposit or advance payments, if any, after appropriate and reasonable adjustments in case of return of Direct to Home Customer Premises Equipment by a direct to home subscriber to the direct to home operator :

Provided that, in case the Direct to Home Customer Premises Equipment made available to any direct to home subscriber before the commencement of these regulations does not conform to the Indian Standard set by the Bureau of Indian Standards as applicable, the direct to home operator shall, within seven days of commencement of these regulations, replace, without any extra charge, the Direct To Home Customer Premises Equipment made available before such commencement with the Direct to Home Customer Premises Equipment conforming to the Indian Standard set by the Bureau of Indian Standards as applicable.

(2) Every direct to home operator shall give all the three options, namely, (a) on outright purchase basis, (b) on hire purchase basis, and (c) on rental basis, as referred to in sub-regulation (1), for making available the Direct to Home Customer Premises Equipment to the person making the request for the same under that sub-regulation.

**5. Procedure for direct to home service connection, disconnection or shifting.**—(1) Any person seeking connection, disconnection or shifting of direct to home service connection may make an application in duplicate to the direct to home operator in such format as may be specified by the direct to home operator and such application shall be provided to such person by the direct to home operator :

(2) The format of application referred to in sub-regulation (1) shall contain among other things the following information, namely :—

- (i) name, address and telephone number of the applicant;
- (ii) details of schemes for provision of Direct to Home Customer Premises Equipment;
- (iii) details of subscription package indicating therein, among others, the number and names of all the channels and value added services, if any;
- (iv) details of documents to be furnished;
- (v) details of terms and conditions of payment.

(3) Every direct to home operator shall, on receipt of an application in duplicate for connection of direct to home service, made by any person complete in all respects, give a unique customer identification number and provide a copy of the Manual at the time of his subscription for direct to home service.

(4) All information furnished by the applicant shall be kept confidential.

(5) Every direct to home operator shall,—

- (a) evolve procedures for handling requests for shift in the place of installation of the direct to home service, transfer the said service from one direct to home subscriber to another, dis-connection or re-connection of the direct to home service;
- (b) specify the maximum time limit within which the request referred to in clause (a) above, be fulfilled and such

3663 GI/07-3

time limit, subject to technical feasibility, in no case shall exceed five working days from the date of making of such request.

**6. Discontinuing exhibiting of any channel only after notice.**— (1) No direct to home operator shall take off the air or discontinue exhibition of any channel without giving prior notice to the direct to home subscribers.

(2) The notice referred to in sub-regulation (1) shall be published widely.

(3) Nothing contained in sub-regulation (1) shall apply in case of discontinuance of exhibition of any channel caused by disturbances of weather or natural calamities or reasons beyond control of the direct to home operator.

**7. Discontinuing direct to home service to any direct to home subscriber.**— (1) Save as otherwise provided in these regulations, no direct to home operator shall discontinue its direct to home service to its direct to home subscriber without giving prior notice indicating the reasons for such disconnection.

(2) The provisions of sub-regulation (1) shall not apply to the direct to home service provided on pre-paid basis which had been discontinued due to non-availability of balance amount for providing such service on pre-paid basis.

(3) In case direct to home service is required to be interrupted for the purpose of facilitating preventive maintenance, the subscribers shall be given a prior notice indicating therein the expected date of resumption of service.

**8. Prohibition to disable Direct to Home Set Top Boxes.**— In case the direct to home subscriber does not owe any dues (including any arrear towards installments of hire purchase scheme or arrears of rent for the Direct to Home Customer Premises Equipment of such operator) to a direct to home operator, such operator shall not disable the Direct to Home Set Top Box of such subscriber who does not intend to continue to opt or avail direct to home services offered by such direct to home operator and uses or intends to use the Direct to Home Customer Premises Equipment for viewing the direct to home services of Doordarshan or any other direct to home operator.

**9. No increase of subscription for direct to home service for six months.**— (1) No direct to home operator shall, increase the charges for a subscription package offered by him, to the disadvantage of the direct to home subscriber, or change the charges to the disadvantage of the direct to home subscriber for a minimum period of six months from the date of enrolment of the subscriber for such subscription package.

(2) The provisions of sub-regulation (1) shall not prevent any direct to home operator to reduce the price of the subscription package within the period of six months referred to in that sub-regulation to the advantage of direct to home subscriber :

(3) Nothing contained in sub-regulation (1) shall prevent any direct to home subscriber to opt, during the period of six months referred to in that sub-regulation, for any other subscription package offered by such direct to home operator or any other direct to home operator.

**10. No charges to be levied during discontinuance of direct to home service.**— No charges (other than charges in respect of Direct to Home Customer Premises Equipment) relating to the period when the direct to home services were discontinued by the operator on his own or upon the request of the direct to home subscriber or for any other reason, or reactivation charges for resumption of such service, shall be payable by any direct to home subscriber.

### CHAPTER III

#### BILLING FOR DIRECT TO HOME SERVICE

**11. Billing for post paid direct to home subscribers.**— Every direct to home operator shall issue bills, to its direct to home subscribers who opt for direct to home service on post-paid basis specifying in such bills,—

- (a) the charges for such package;
- (b) the charges for the value added services availed by such subscriber;
- (c) the charges for Direct to Home Customer Premises Equipment;
- (d) the nature and rate of applicable taxes;

**12. Providing usage details in respect to Pre-paid direct to home service.**— (1) Every direct to home operator, shall, on request from any direct to home subscriber who has been provided pre-paid direct to home service, supply to the subscriber, at a reasonable cost, the information relating to the itemized usage charges showing actual usage of direct to home service.

(2) Every direct to home operator, shall provide the information referred to in sub-regulation (1) for any period falling in preceding six months immediately preceding the month in which the request has been made by the subscriber under the said sub-regulation.

## CHAPTER IV

## REDRESSAL OF DIRECT TO HOME SUBSCRIBER GRIEVANCES BY CALL CENTRES

**13. Establishment of Call Centre.**—(1) Every direct to home operator shall, on or before the date of commencement of these regulations, establish one or more Call Centres for the purposes of registering of direct to home service requests, answering queries, registering of complaints and redressal of grievances of its direct to home subscribers, and such Call Centre shall be accessible to its direct to home subscribers round the clock during all days in a week :

Provided that a direct to home operator, who has been granted a licence after the commencement of these regulations, shall establish such one or more Call Centres before or simultaneously with commencement of its operations.

(2) Every direct to home operator shall earmark or allot or establish basic telephone or cellular mobile telephone number having sufficient lines or connections to be called as the "toll free number" or "consumer care number" or "help line number" or "special number", as the case may be, at its Call Centres, so as to ensure the compliance of the benchmarks specified in the Schedule to these regulations.

(3) Every direct to home operator shall ensure that no call charges are levied upon, or payable by its direct to home subscriber, for calls made to the "toll free number" or "consumer care number" or "help line number" or special number, as the case may be.

(4) Every direct to home operator shall, immediately on establishment of its Call Centre, give wide publicity about such Call Centres.

**14. Procedure for handling request or complaint by Call Centres.**— Every direct to home operator shall ensure that the Call Centres, immediately on receipt of a request or complaint, as the case may be, from its direct to home subscriber relating to direct to home service, register such requests or queries or complaints of its direct to home subscriber by allotting a unique identification number to be called the docket number and inform the same to the direct to home subscriber.

**15. Time limit for redressal of grievance of the direct to home subscriber by Call Centres.**—(1) Every direct to home operator shall take necessary steps to address all requests or queries or redress all complaints by the direct to home subscriber as early as possible :

Provided that—

(a) in case of complaints relating to non-receipt of all signals (other than those caused by disturbances of weather or natural calamities) by direct to home subscriber, at least ninety per cent of all such complaints shall be redressed and signals restored within a period of twenty-four hours of the receipt of complaint;

(b) in case of complaints (other than non-receipt of signals) by direct to home subscriber, at least ninety per cent of all such complaints shall be redressed within a period of forty-eight hours of the receipt of complaint.

(2) No complaint referred to in clauses (a) and (b) of proviso to sub-regulation (1) shall remain unresolved beyond five days.

Provided further that the requests or complaints which —

(a) relate to the remote or hilly tracts or hilly areas or distant rural areas; or

(b) are caused by disturbances of weather,

may be addressed or redressed as early as may be feasible.

(3) In case a direct to home operator fails to redress the complaint within the period specified in sub-regulation (2), it shall, without prejudice to any other right conferred upon the direct to home subscribers under any law for the time being in force, give proportionate rebate to the direct to home subscriber for the period during which such complaints had not been redressed and such period shall be reckoned from the date of expiry of five days, referred to in sub-regulation (2):

Provided that the time limit specified in clause (a) or clause (b) of the proviso to sub-regulation (1) or the rebate specified in sub-regulation (3) shall not apply in a case in which the Direct to Home Customer Premises Equipment had been found tampered with or damaged by the direct to home subscriber or stolen, as the case may be:

Provided further that in case a direct to home operator finds, at the time of redressal of complaint of a direct to home subscriber that the Direct to Home Customer Premises Equipment installed at his premises had been found tampered with or damaged by the direct to home subscriber, the direct to home operator shall within five days of making of the complaint by such subscriber intimate the same in writing to the direct to home subscriber.

(4) Every complaint relating to billing of direct to home service shall be redressed within seven days of receiving such complaint from the direct to home subscriber and refunds, if any, due to him, shall be made to such subscriber within thirty days of making of such complaint by him.

## CHAPTER V

**REDRESSAL OF DIRECT TO HOME SUBSCRIBER GRIEVANCES BY NODAL OFFICERS**

**16. Appointment or designation of Nodal Officer.**—(1) Every direct to home operator shall, before or on the date of commencement of these regulations, appoint or designate one or more Nodal Officers in every State in which it is providing direct to home service, as may be considered necessary for the purposes of these regulations :

Provided that a direct to home operator, who has been granted a licence after the commencement of these regulations, shall appoint or designate simultaneously with provision of direct to home service, one or more Nodal Officers in every State in which it is providing direct to home service, as may be considered necessary for the purposes of these regulations.

(2) Every direct to home operator shall, immediately on appointment or designation or change of a Nodal Officer :

- (a) give wide publicity about appointment or designation of such Nodal Officers or any change thereof ;
- (b) display, at its each office, Call Centre, customer care center, help desk, and, at the sales outlets, website and at the office of the Nodal Officer, the name of the Nodal Officers, their addresses and telephone numbers, e-mail addresses, facsimile numbers and other means of contacting them.

**17. Redressal of Grievances of direct to home Subscribers by Nodal Officers.**— In case a direct to home subscriber is not satisfied with the redressal of his grievance by the Call Centre, such subscriber may approach, by a letter in writing, or through telephone, or web based online filing of complaints or through short message service or through other electronic means or any other means, the Nodal Officer of the direct to home operator for redressal of his grievance :

Provided that a direct to home subscriber may, in emergent situation, approach at the first instance a Nodal Officer instead of a Call Centre and the Nodal Officer shall redress the grievance.

**18. Handling of grievances of direct to home subscriber by Nodal Officers.**— Every Nodal Officer shall, —

- (a) be accessible to the direct to home subscribers at the address publicised, as required by regulation 16;
- (b) register every complaint lodged by the direct to home subscriber;
- (c) issue an acknowledgement to the concerned direct to home subscriber within three days from date of the receipt of the complaint indicating therein the unique complaint number;
- (d) intimate, within the time limit specified in regulation 19, the decision taken in respect of such complaint, to the direct to home subscriber, immediately after taking the remedial measure for redressal of the grievance.

**19. Time limit for redressal of complaints by Nodal Officer.**— The Nodal Officer shall resolve or redress the complaints of the direct to home subscriber within ten days of the registration of the complaint under regulation 18.

## CHAPTER VI

**COMPLAINTS FORWARDED BY AUTHORITY TO DIRECT TO HOME OPERATOR FOR REDRESSAL OF GRIEVANCES OF DIRECT TO HOME SUBSCRIBER**

**20. Complaints forwarded to direct to home operator by Authority.**— (1) The Authority may, without prejudice to the provisions contained in the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), forward to the direct to home operator for redressal the, complaints :—

- (a) being the complaints, alleging violation of the Act or regulations made or directions issued or orders made by it under the Act;
- (b) being the complaints, of the direct to home subscriber which are generic in nature;
- (c) being the complaints, alleging the practices adopted by direct to home operator adversely affecting the interest of the direct to home subscribers.

(2) The direct to home operator shall resolve or redress such complaints within fifteen days from the date of forwarding of the complaints by the Authority.

(3) The direct to home operator, shall inform the concerned direct to home subscriber and the Authority regarding resolution or redressal of the complaint within one month from the date of forwarding of the complaints under sub-regulation (1).

## CHAPTER VII

OBLIGATION OF DIRECT TO HOME OPERATOR FOR DIRECT  
TO HOME SUBSCRIBER EDUCATION AND PREVENTION OF  
GRIEVANCES

**21. Manual of Practice for direct to home subscriber.**—(1) Every direct to home operator shall publish a Manual of Practice containing, among other things, the following information relating to direct to home service, namely: -

- (a) details of call centres and Nodal Officers;
- (b) procedure and benchmarks for redressal of complaints through the call centres and through the Nodal Officers;
- (c) instructions regarding operations of Direct to Home Customer Premises Equipments;
- (d) rights conferred upon the direct to home subscribers under these regulations;
- (e) duties and obligations of the direct to home operator.

(2) A copy of the Manual shall be provided by the direct to home operator or his agent to each direct to home subscriber at the time of his subscription for direct to home service.

## CHAPTER VIII

## MISCELLANEOUS

**22. Identification of personnel of direct to home operator.**—Every direct to home operator shall ensure that its representatives carry proper identification along with a photograph duly certified by such operator and exhibit the same as proof of identity to the direct to home subscriber.

**23. Inspection and Auditing.**—(1) Every direct to home operator shall maintain for at least a period of one year the complete and accurate records of redressal of grievances of the direct to home subscribers by its Call Centres and Nodal Officers.

(2) The Authority may, if it considers it expedient so to do, and to ensure compliance of the provisions of these regulations, by order in writing, direct any of its officers or employees or through one or more persons appointed by the Authority to inspect any Call Centre and office of the Nodal Officer and the records maintained under sub-regulation (1), and submit to the Authority a report in respect of such inspection.

(3) The Authority, if it considers it expedient so to do, may require the direct to home operator to—

- (a) get the records maintained under sub-regulation (1) audited through one or more officers or persons appointed by the Authority and submit the report in respect of such audit to the Authority;
- (b) get the records maintained under sub-regulation (1) audited through an independent agency as may be specified by the Authority and submit the report in respect of such audit to the Authority.

(4) The cost of the audit under clause (b) of sub-regulation (3) shall be borne by the concerned direct to home operator.

**24. Intervention by Authority in certain cases.**—The Authority may, by order or direction, from time to time, intervene, for the purpose of protecting the interest of the direct to home subscribers or monitoring the performance of quality of service standards of the direct to home service or for ensuring compliance of the provisions of these regulations.

**25. Application of other laws not barred.**—The provisions of these regulations shall be in addition to, and not in derogation of, any other law for the time being in force.

**26. Right of direct to home subscriber to seek redressal under the Consumer Protection Act, 1986 or any other law for the time being in force.**—(1) The provisions of these regulations are in addition to any right conferred upon the direct to home subscribers under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) or any other law for the time being in force.

(2) Any direct to home subscriber may, at any time,—

- (a) during pendency of redressal of his grievance under these regulations; or
- (b) before filing of complaint under these regulations,

exercise his right conferred upon him under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) or any other law for the time

being in force and seek redressal of his grievance under that Act.

**27. Provisions of these regulations to apply to persons availing direct to home service before commencement of these regulations.**— The provisions of these regulations shall, as far as may be, apply to the persons who have been availing, before commencement of these regulations, the direct to home service and continue to do so on such commencement.

#### SCHEDULE

[See sub-regulation (2) of regulation 13]

Serial number	Parameter	Benchmarks for parameter referred to in column (2)
(1)	(2)	(3)
1.	Response time to the direct to home subscriber for calls answered electronically.	(a) Eighty per cent. of calls to be answered within twenty seconds electronically; (b) Ninety-five per cent of calls to be answered within forty seconds electronically.
2.	Response time to the direct to home subscriber for calls answered by operator.	(a) Eighty per cent of calls to be answered (voice to voice) by a person (other than by electronic means) appointed by the direct to home operator within sixty seconds; (b) Ninety-five per cent of calls to be answered (voice to voice) by a person (other than by electronic means) appointed by the direct to home operator within ninety seconds.

**Note.**— For the purpose of calculating percentage of calls referred to in column (3) of the Schedule above, the total number of calls made during a month shall be taken into account.

R. N. CHOUBEY, Principal Advisor (B & CS)

[ADVT III/IV/142/2007/Ext.]

**Note:**— The Explanatory Memorandum annexed to these regulations explain the objects and reasons of the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007.

**Annex**

#### EXPLANATORY MEMORANDUM

##### A. Background

1. In direct to home service (hereinafter referred to as DTH service), a large number of television channels are digitally compressed, encrypted and beamed from very high power satellites. The programmes transmitted through DTH can be directly received at homes by installing small dish antennas at convenient locations in the buildings. DTH transmission service does not require any commercial intermediary, since an individual user is directly served by the direct to home operator (hereinafter referred to as DTH operator). However, a digital receiver usually referred to as set top box is required to receive the multiplexed signals and view them on a Television.

2. In India, DTH service is a comparatively recent entrant as compared to cable transmission. It has certain technical advantages over cable operations. DTH is an addressable system and covers the entire country. The authority to issue DTH licence vests with the Government of India (Ministry of Information & Broadcasting). Leaving aside the Doordarshan as a public service broadcaster, two DTH operators have commenced their operations after obtaining licence from the Government of India (Ministry of Information & Broadcasting). These are M/s. ASC Enterprises (under the brand name of Dish TV) and M/s. Tata Sky Ltd. Dish TV had launched its services in the month of October 2003 and Tata Sky launched its service in the month of August 2006. The two DTH operators offer several pay channels along with Free to Air channels and the number of their subscribers in the country is estimated to be about 3.2 million at present. As compared to this, the other addressable delivery platform, namely, the Conditional Access System (CAS) for cable television has about 5.5 lakh subscribers in the CAS notified areas of the country. The Doordarshan provides free to air channels on its DTH service (called DD Direct) for which the subscribers have to buy the dish and the set top box from the open market. Since the Doordarshan signals are unencrypted and free to air, no accurate assessment is available about the number of viewers. Recently, licences for DTH services have also been given to M/s. Sun TV Ltd. and M/s. Reliance Blue Magic Ltd.

3. The Telecom Regulatory Authority of India (hereinafter referred to as the Authority) had issued "The Standards of Quality of Service (Broadcasting and Cable Services) (Cable Television - CAS Areas) Regulation, 2006 (8 of 2006)" on the 23rd August, 2006 to regulate the quality of service of cable television services in the CAS areas. It was for the first time that



quality of service regulations were issued by the Authority regarding distribution of TV channels. The impact of the regulations relating to Quality of Service for CAS areas has a bearing on issues relating to DTH service in view of the fact that both are addressable platforms and many of the Quality of Service issues are common to the above two delivery platforms, i.e. CAS and DTH service.

4. Since the operation of DTH services is at developing stage in India, the DTH operators are yet to evolve an effective policy for quality of service standards in respect of DTH service which *inter alia* relate to provision for redressal of grievances of consumers of DTH service. A number of complaints are being received by the Authority relating to the quality of service aspects of the DTH operators. The subscribers have a right to get a certain standard of DTH service as value for their money. For this purpose, a need has been felt to lay down such benchmarks for quality of service standards for DTH service which are well known, measurable, verifiable and specify the response time for different grievances.

5. The cable services in CAS areas and DTH services require the use of a set top box along with the television set as both the platforms, namely, cable services in CAS areas and DTH services are addressable. The basic regulatory issue in the case of the set top box is that the consumer is required to make an upfront payment to acquire this piece of equipment in both the above cases. If he subsequently finds the service not up to the desired level there should be some mechanism by which he can exit the service. This can be done in one of the two ways namely, (a) through the route of technical interoperability; or (b) through commercial interoperability. In the DTH platform, the licence conditions specify technical interoperability. In the CAS areas, the Authority has specified two standard tariff packages (rental packages) which have to be offered by all service providers in CAS areas to all subscribers in addition to any other scheme which may be offered by them. It became necessary to do so because CAS had to be compulsorily introduced under the orders of the Hon'ble High Court. However, there has been no regulation on this aspect in the case of DTH.

#### **B. Consultation Process**

6. Sub-clause (v) of clause (b) of sub-section (1) of Section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (hereinafter referred to as the TRAI Act, 1997), provides for the Authority to lay down the standards of quality of service to be met by the service providers so as to protect the interests of consumers. Sub-section (4) of Section 11 of the TRAI Act, 1997 requires the Authority to ensure transparency while exercising its powers and discharging its functions. Accordingly, the Authority decided to go in for a consultation process before laying down benchmarks for quality of service standards for DTH services.

7. A consultation paper on the issues relating to DTH was circulated on 2<sup>nd</sup> March, 2007 inviting inputs from the stakeholders. Responses were received from 27 stakeholders/representatives. An open house discussion was also held on the 18<sup>th</sup> May, 2007 in Bhubaneswar with representatives of stakeholders to further deliberate on various issues raised in the consultation paper.

#### **C. Issues in the Consultation Process relating to DTH services**

8. The issues which were *inter alia* raised for consultation in the consultation paper are as under :—

- (i) Should TRAI mandate Quality of Service Standards for DTH Platform as done in the case of Cable Television services for CAS area?
- (ii) In case the answer to (i) is 'yes' :
  - (a) Whether the list of areas identified for laying down standards in para 3.12 would be adequate or whether the list needs modification?
  - (b) Can the benchmarks stipulated in the QOS regulations for CAS areas vide notification of 23<sup>rd</sup> August 2006 be adopted with modifications in some of the areas relating to billing, complaint handling etc. or should there be separate benchmarks for DTH service on the identified aspects of quality of service?
- (iii) Alternatively should the approach suggested in the Consultation Paper for Telecom (dated January 3, 2007) be followed in which the TRAI only mandates the details of the grievance redressal machinery for each service provider?
- (iv) In case mandated intervention is not preferred:
  - (a) Should the service providers be allowed freedom to prescribe their own quality standards and the extent of regulatory intervention be limited to only prescribing reporting requirements for the purpose of monitoring?
  - (b) Should TRAI in that case identify broad areas for prescription of standards of quality of service and also specify a time frame within which the industry evolved standards comes into operation.
  - (c) Any other methodology for arriving at standards of quality of service/ time frame.
- (v) In case QOS standards are prescribed through regulations what would the mechanism be for enforcement of these regulations?

- (vi) Whether the subscriber centric quality of service standards should be common for cable service and DTH.
9. The consultation paper also raised following issues regarding set top boxes for DTH services, namely:-
- (i) Whether the requirement of technical interoperability of set top boxes incorporated in the licence conditions gives an effective exit option to the subscribers. If not, how can these conditions be made consumer friendly through alternative schemes?
  - (ii) Whether offering the rental or buy back option for DTH Receiver Equipment (set top box along with dish antenna and associated hardware) should be made compulsory for DTH service providers?
  - (iii) If so, whether the one time deposit and the monthly rentals or the details of the buy back scheme should be regulated?
  - (iv) What should be the other conditions regarding such rental options or buy back scheme? Between the rental and the buy back scheme, should any order of preference be indicated?
  - (v) If the rental option or buy back scheme is made compulsory, should the condition of technical interoperability be done away with or suitably modified?

#### **D. Analysis of the responses received during the consultation process**

10. The responses received during the consultation process have been examined and analysed in detail in the background stated above. While comments received from all the stakeholders have been considered, it is important to state here that in issues relating to quality of service, the DTH operators and subscribers are the only directly affected parties. Other stakeholders like broadcasters, cable operators and multi system operators are not directly affected by the quality of service (QoS) standards laid down for DTH services. The gist of comments received from the stakeholders during the consultation process had been placed on the website of the Authority. The paragraphs hereunder briefly cover the issue-wise comments received from various stakeholders and set out the basis and rationale for the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007.

#### **E. Quality of Service (QoS) Standards issues**

11. The comments received from the consumer groups and service providers (existing as well as potential) were diametrically opposite stands taken by consumer groups and service providers. Whereas the consumers and consumer organisations were of the view that the Authority should mandate the QoS standards for DTH services, the two existing DTH service providers and most of the potential ones were of the view that self regulation is the best solution. Most of the service providers demanded freedom to specify their own quality standards and limiting the extent of regulatory intervention to reporting requirements. One of the licensees recommended the approach suggested in the Consultation Paper (dated the 3<sup>rd</sup> January, 2007) for Telecom wherein the Authority only mandates the details of the grievance redressal machinery for each service provider. As an exception, one of the potential service providers has favoured Authority mandated Quality of Service Standards for DTH platform as done in the case of cable television services for CAS area.

12. Moreover, the consumers have suggested that the subscriber centric quality of service standards should be common for cable service and DTH. This suggestion has been opposed by the service providers who have favoured the subscriber centric quality of service standards for DTH to be different from such standards for cable service.

#### **F. Set Top Box related issues in DTH Services**

13. Since some of the set top box related issues pertain to technical inter-operability, these are covered by the licence conditions and such issues are not dealt in here.

14. There are divergent views of service providers (existing as well as potential) on the issue of commercial interoperability. While, some of the service providers have categorically advocated that there should be no regulation on set top boxes, others have demanded that commercial interoperability should be mandated for DTH set top boxes. The consumers, cable operators and a Multi System Operator (hereinafter referred to as MSO) have recommended that the Authority should not only mandate commercial interoperability for DTH set top boxes, but also regulate commercial inter-operability as has been done for set top boxes for CAS areas.

#### **G. Rationale**

15. The QoS standards for DTH services are being laid down in the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007 made by the Authority because the large number of subscriber complaints relating to quality of service issues for DTH service indicates that there is an urgent need for the same. The industry has not come up so far with QoS standards on its own. Therefore, leaving the issue for direct to home operators to come up with such standards is likely to delay the matter and put the growing number of DTH subscribers to a lot of inconvenience. However, in respect of most of the matters, sufficient flexibility has been given to the service providers to evolve their own procedures and specify benchmarks and lay down service charges. Thus, the Authority has decided to go in for a mix of self regulation and light touch regulation.

16. It is felt that the technological and commercial requirements of the two platforms, namely DTH and cable service in CAS areas are different and having common subscriber centric quality of service standards for cable service in

CAS areas and DTH may not be practical at this stage. This is primarily because of the reason that in case of cable services, the subscriber directly interacts with the cable operator at a local level, the area of operation of the cable operators is limited and collection of application forms, activation and deactivation of service and billing are done locally. The cable service in CAS area is quite different from DTH where the Subscriber Management System and billing operations for the entire country are centralised. Accordingly, the QoS standards being specified for DTH services are somewhat different from the standards specified for cable services in CAS areas to take into account these basic differences in the two platforms.

17. The regulation on standards of quality of service for cable services in CAS areas issued on 23<sup>rd</sup> August, 2006 lays down the procedure for connection, disconnection, transfer and shifting of cable service in CAS areas as well as specifies the time period within which a service provider has to provide and activate connection on receipt of an application. However, as compared to the cable services in CAS areas, where an existing cable subscriber could suffer loss of content after implementation of CAS in case of delayed provision of service, such stringent requirements need not be placed on DTH operators as there is no possibility of loss of content of an existing subscriber. Thus, the time limits for provision and activation of connection have been replaced by an obligation on the DTH operator to provide connections on a non-discriminatory basis.

18. The provisions relating to standard tariff packages for set top boxes for cable services in CAS areas were necessitated by the need for keeping entry barriers low for subscribers opting for pay channels in CAS areas. This was required to ensure that the existing cable subscribers could easily migrate to CAS without suffering loss of content due to compulsory implementation of CAS. However, DTH service is purely an optional service and any subscriber opting for DTH service makes a free choice and therefore entry barrier need not be artificially lowered through regulation in the prevailing circumstances. At the same time, it is felt that mandating rental or hire purchase schemes has the advantage of offering an easy exit route for the subscribers who may not be happy with their service providers. Therefore, the Authority has mandated that the subscribers shall be given an option to procure DTH Consumer Premises Equipment (CPE) on out right purchase basis or hire purchase basis or rental basis. However, the hire purchase or rental schemes have not been specified by the Authority for the present and the DTH operators are free to come out with their own schemes in this regard.

19. Provisions relating to discontinuing exhibition of any channel and disconnection of a subscriber are different from the provisions for CAS areas in view of the fact that possible means for giving notice to subscribers are very different for a DTH operator as compared to the local cable operator in a CAS area. Moreover, DTH operators have adopted prepaid service model for delivering of services.

20. The Authority had received complaints from many DTH subscribers regarding de-activation of their DTH set top boxes by the DTH operators in case the DTH subscribers do not want to continue with subscription of DTH services of the operator. As a result, the subscribers were unable to use the DTH set top box for viewing the Free to Air (FTA) DTH services being provided by Doordarshan. This puts the DTH subscribers in a disadvantageous position. In spite of having the required hardware for reception of Doordarshan DTH services, they are unable to access the same. Accordingly, it was decided to prohibit the DTH operators from de-activating the DTH Set Top Boxes so long as no arrears are payable by the subscriber.

21. Another area of a large number of complaints is relating to increase in tariffs by the DTH operators. Similar issue of frequent changes in tariff was earlier encountered in the field of telecom services. The Authority had dealt with the situation by issue of the Telecommunication Tariff (Thirty first Amendment) Order, 2004 on the 7th July, 2004. The amendment in the Tariff Order provided the following, namely:—

- (a) A tariff plan once offered by an Access Provider shall be available to a subscriber for a minimum period of six months from the date of enrolment of the subscriber to that tariff plan.
- (b) The subscriber in the said tariff plan shall be free to choose any other tariff plan, even during the said six months period. All requests for change of plan shall be accepted and implemented immediately or from the start of next billing cycle.
- (c) For any tariff plan, the Access Provider shall be free to reduce tariffs at any time provided that no tariff item in that plan shall be increased within said six months period.

A similar provision has been introduced for DTH services so that a DTH subscriber is assured that once he subscribes to any subscription package, the tariff for the same shall not be increased by the DTH operator for the next six months for that subscriber, even if the same subscription package is offered at a higher price to new subscribers enrolled after a certain date as decided by the DTH operator.

22. The Authority has also received complaints regarding insistence of DTH operators to make payment for the period for which DTH services were not availed by a subscriber. In a prepaid billing model, sometimes a subscriber renews his subscription after some time has lapsed after discontinuation of services following the expiry of his subscription. In such a situation, the subscriber should not be charged for the period for which the services have not been availed by him. All payments in a prepaid billing system should be towards prospective use of services against the payment made by a subscriber. Accordingly, a provision has been made to prohibit levy of charges for the period of discontinuance of DTH service.

23. The provisions relating to billing system for postpaid DTH service are similar to the provisions for such provisions for cable subscribers in CAS areas. However, for the prepaid DTH subscribers, the provisions relating to accessing usage details have been adopted from similar provisions for prepaid telecom subscribers as given by the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007 (3 of 2007) issued by the Authority on the 4th May, 2007.

24. While laying down the QoS standards for DTH service, the Authority has drawn on its experience in the Telecom sector and has specified the procedure for redressal of grievances of DTH subscribers. The provisions relating to establishment of call centres for registering service requests, answering queries, registering of complaints and redressal of grievances are based on the present industry practice for service industries such as telecom, banking, insurance etc. The time limits for responding to calls by such call centres of DTH operators have been kept at the same levels as already laid down for call centres of telecom service providers in the Regulation on Quality of Service of Basic and Cellular Mobile Services, 2005 dated the 1st July, 2005 (11 of 2005).

25. The time limits for redressal of grievance of DTH subscribers specified by the regulations are similar to the time limits specified for cable services in CAS areas. However, it may be emphasized here that DTH services have a pan India footprint. It may not be possible to meet such stringent regulations about time limits for redressal of grievance of DTH subscribers located in remote or hilly areas or distant rural areas. Imposition of such stringent time limits for redressal of grievance of DTH subscribers may deter the DTH operators from making available DTH services in remote or hilly areas or distant rural areas, whereas such remote or hilly areas or distant rural areas need the DTH services the most because these areas are not served by other distributors of TV channels. Therefore, it has become necessary to make an exception to the time limits in respect of such areas.

26. The provisions for appointment of Nodal Officers for redressal of DTH subscriber grievances are broadly on the lines of the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007 (3 of 2007) for telecom sector issued by the Authority on the 4th May, 2007. Similarly, provisions for complaints forwarded by the Authority to DTH operators for redressal of DTH subscriber grievances are also based on the said regulations for telecom sector issued by the Authority on the 4th May, 2007. However, considering the fact that the DTH service sector is developing and therefore such service is being subjected to the Quality of Service regulations for the first time, the requirements on the DTH operators have been kept at bare minimum as compared to the regulations for telecom sector issued by the Authority on the 4th May, 2007.

27. The Quality of Service regulations for cable services in CAS areas provided for making available a manual or pamphlet setting out instructions for operating the set top box. The Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007 (3 of 2007) issued by the Authority on the 4th May, 2007 also required the service providers to publish a "Manual of Practice for handling consumer complaints" containing specified information relating to Basic Telephone Service, Cellular Mobile Telephone Service and Broadband Service. Along the same lines the DTH operators have now been mandated to publish a "Manual of Practice". The "Manual of Practice" for DTH operators covers both the complaint handling procedures and instructions for operating the DTH Consumer Premises Equipment, apart from educating the customers about his rights and duties and obligations of the DTH operator.

28. The Quality of Service regulations for cable services in CAS areas mandated that representatives of cable operators and MSOs should carry proper identification along with a photograph. Similar requirement has been placed on the DTH operators also.

29. The powers of the Authority relating to inspection, audit and intervention have been specifically listed in the regulations. These are necessary to monitor compliance of these regulations and to protect the interests of the consumers. At the same time, the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007 do not in any way take away or restrict the rights of a DTH subscriber for protection of his interests or exercising his right under any other law.

30. Suitable provisions have been made in the Direct to Home Broadcasting Services (Standards of Quality of Service and Redressal of Grievances) Regulations, 2007 to protect the interest of direct to home subscribers who had opted for direct to home service before commencement of said regulations and to extend the provisions of the aforesaid regulations to such subscribers also as would be available to direct to home subscribers who opt for direct to home service after commencement of such regulations.

31. While drawing up the regulations, Authority has made an effort to balance the interests of the consumers and their concerns as well as the considerations stated above relating to the growth of the industry. The experience gained during the implementation in the nascent stage would be a useful tool for improvement of the standards. This may require revisiting some of the standards and benchmarks, whenever necessary, based on experience in implementation.